

PENGARUH *COMMUNICATION CLIMATE*, *ORGANIZATIONAL INTEGRATION*, DAN *SUPERVISORY COMMUNICATIONS* TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI PADA BAGIAN DIV. TECHNICIAN CCAN STO LEMBONG BANDUNG PT. TELKOM AKSES)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menempuh Ujian Akhir Program Strata (S1)
Program Studi Manajemen STIE STAN–Indonesia Mandiri

Disusun Oleh :

Ilham Hediannyah

381762006



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STAN – INDONESIA MANDIRI

BANDUNG

2020

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH COMMUNICATION CLIMATE, ORGANIZATIONAL
INTEGRATION, DAN SUPERVISORY COMMUNICATIONS
TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI PADA BAGIAN
DIV. TECHNICIAN CCAN STO LEMBONG
BANDUNG PT. TELKOM AKSES)**

Oleh :

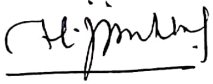

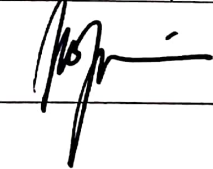
ILHAM HEDIANSYAH

381762006

Telah melakukan sidang tugas akhir dan telah melakukan revisi sesuai dengan perubahan dan perbaikan yang diminta pada saat sidang tugas akhir.

Bandung, Agustus 2020

Menyetujui

No	Nama	Penguji	Tanda Tangan
1	Dr. Ivan A. Setiawan, M.M	Pembimbing	
2	Evan Jaelani, S.T., M.M.	Penguji 1	
3	Novi Rukhviyanti, S.T., M.Si.	Penguji 2	

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH COMMUNICATION CLIMATE, ORGANIZATIONAL INTEGRATION, DAN SUPERVISORY COMMUNICATIONS TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI PADA BAGIAN DIV. TECHNICIAN CCAN STO LEMBONG BANDUNG PT. TELKOM AKSES)

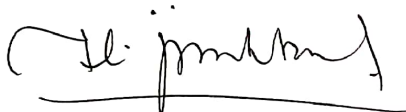
Penulis : Ilham Hediannyah


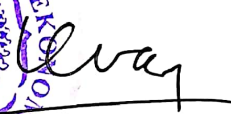
NIM : 381762006

Bandung, Agustus 2020

Mengesahkan,

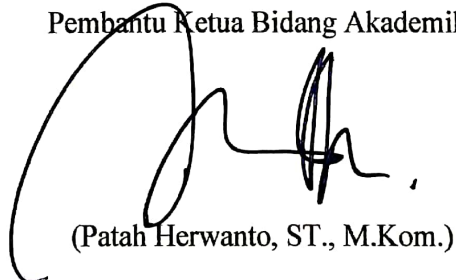
Pembimbing,


(Dr. Ivan A. Setiawan, M.M.)


Ketua Program Studi,

(Evan Jaelani, ST., M.M.)

Mengetahui,

Pembantu Ketua Bidang Akademik,


(Patah Herwanto, ST., M.Kom.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilham Hediensyah

NIM : 381762006

Jurusan/Program Studi : Manajemen/Strata Satu

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

“PENGARUH COMMUNICATION CLIMATE, ORGANIZATIONAL INTEGRATION, DAN SUPERVISORY COMMUNICATIONS TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI PADA BAGIAN DIV. TECHNICIAN CCAN STO LEMBONG BANDUNG PT. TELKOM AKSES)”

Adalah hasil karya ilmiah saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Bandung, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



ILHAM HEDIANSYAH

NIM : 381762006

ABSTRAK

Penelitian ini mencoba memahami kepuasan kerja berdasarkan dimensi dari kepuasan komunikasi. Secara umum, kepuasan komunikasi tersusun atas dimensi-dimensi *communication climate*, *supervisory communications*, *organizational integration*, *media quality*, *horizontal informal communication*, *general organizational perspective*, *superior-subordinate communication*, dan *feedback*. Penelitian ini mengkaji ulang keberadaan delapan dimensi dengan menggunakan metode deskriptif asosiatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner serta menghubungkannya dengan kepuasan kerja. Subjek adalah 60 responden yang berada di Div. *Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung*. Kepuasan komunikasi yang terdiri dari atas 8 dimensi, pengujian metode deskriptif asosiatif menunjukkan pembentukan 3 dimensi yang selanjutnya disebut dengan *communication climate*, *organisational integration*, dan *supervisor communication*. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dimensi *organisational integration* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dimensi-dimensi lainnya mencakup *communication climate* dan *supervisor communication* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci: kepuasan komunikasi, *communication climate*, *organisational integration*, *supervisor communication*, kepuasan kerja.

ABSTRACT

This study tries to understand job satisfaction based on the dimensions of communication satisfaction. In general, communication satisfaction is composed of dimensions of climate communication, supervisory communications, organizational integration, media quality, horizontal informal communication, general organizational perspective, superior-subordinate communication, and feedback. This study reviews the existence of eight dimensions using associative descriptive methods with data collection techniques through questionnaires and linking them with job satisfaction. Subjects were 60 respondents who were in Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung. Communication satisfaction consisting of 8 dimensions, testing of associative descriptive methods shows the formation of 3 dimensions, hereinafter referred to as climate communication, organizational integration, and supervisor communication. Hypothesis testing shows that the organizational dimension of integration has a positive effect on job satisfaction. Other dimensions including climate communication and supervisor communication have no significant effect on job satisfaction.

Keywords: *communication satisfaction, communication climate, organizational integration, supervisor communication, job satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur semoga selalu terlimpah kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena berkat karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat serta salam semoga selalu terlimpah kepada Nabi Muhammad Shalallahu alaihi Wasallam, kepada para keluarga dan sahabat serta seluruh umat muslim di seluruh dunia.

Skripsi yang penulis teliti dengan judul “***Pengaruh Communication Climate, Organizational Integration, Dan Supervisory Communications Terhadap Kepuasan Kerja Di PT. Telkom Akses Cabang STO Lembong Bandung***” membahas mengenai pentingnya penerapan peran yang tepat di suatu perusahaan, dimana diharapkan mampu menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja, khususnya perusahaan yang penulis teliti yaitu di PT. Telkom Akses Bandung, dibuktikan dengan hasil penelitian dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis faktor, analisis deskriptif dan regresi berganda menunjukkan bahwa tingkat keputusan pembelian agak tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *awareness quality* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari adanya ketidak sempurnaan akibat masih kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis, karena itu penulis memohon maaf apabila dalam penulisan

skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis pun dengan senang hati menerima kritik dan saran dari pembaca sekalian.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan secara materi maupun bantuan secara dukungan moril. Maka atas bantuan tersebut, dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah penulis untuk menyampaikan banyak-banyak ucapan terima kasih kepada:

1. Yang Terhormat Bapak Dr. Ivan Aries Setiawan, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, ilmu yang sangat berharga serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Evan Jaelani, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
3. Bapak Dr. Chairuddin, Ir., M.M., M.T. selaku ketua STMIK dan STIE STAN Indonesia Mandiri.
4. Bapak Ferdiansyah, S.E., M.Ak. selaku Ketua Yayasan Indonesia Mandiri.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
6. Kepala dan seluruh Staf Administrasi, BAAK, BAUKe, Perpustakaan, dan Karyawan STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
7. Seluruh karyawan di Bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung atas dukungan dan bantuan informasi serta data-data yang diperlukan oleh penulis.

8. Ibunda, Ayahanda dan Kaka terhebat, selalu memberikan semangat, keceriaan, dana, moril dan materil,serta do'a nya yang tidak ada hentinya untuk penulis.
9. Mery Maryam kekasihku yang selalu ada disaat senang maupun susah, dan memberikan bantuan baik secara materil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Mahasiswa/Mahasiswi STMIK dan STIE STAN Indonesia Mandiri angkatan 2018, 2019 dan 2020 yang selalu memberikan inspirasi dan semangat bagi penulis.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga semua amal baik yang telah di berikan akan menjadi pahala dan mendapat balasan berlipat dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Aamiin. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

Bandung, 30 Mei 2020

Penulis,

Ilham Hedihsyah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.4.1. Kegunaan Teoritis	7
1.4.2. Kegunaan Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Kepuasan Komunikasi	8
2.1.2. Arus Kepuasan Komunikasi	9
2.1.3. <i>Communication Climate</i>	13
2.1.3.1. Pengertian <i>Communication Climate</i>	13
2.1.3.2. Konsep Dimensi <i>Communication Climate</i>	15
2.1.4. <i>Organizational Integration</i>	19
2.1.4.1. Pengertian <i>Organizational Integration</i>	19
2.1.4.2. Dimensi dan Indikator <i>Organizational Integration</i>	20
2.1.5. <i>Supervisory Communications</i>	21
2.1.5.1. Pengertian <i>Supervisory Communications</i>	21
2.1.5.2. Dimensi dan Jenis <i>Supervisory Communications</i>	22
2.1.6. Kepuasan Kerja	24

2.1.6.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	24
2.1.6.2. Faktor dan Dimensi Kepuasan Kerja	27
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	30
2.2.1. Pengaruh <i>Communication Climate</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	30
2.2.2. Pengaruh <i>Organisational Integration</i> Terhadap Kepuasan Kerja	31
2.2.3. Pengaruh <i>Supervisory Communications</i> Terhadap Kepuasan Kerja	31
2.3. Kerangka Teoritis	31
2.4. Model Analisis dan Hipotesis	32
2.4.1. Penelitian Sebelumnya.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Objek Penelitian.....	34
3.2. Lokasi Penelitian.....	34
3.2.1. Gambaran Umum Perusahaan	34
3.2.2. Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
3.3. Metode Penelitian.....	37
3.3.1. Unit Analisis	37
3.3.2. Populasi dan Sampel	38
3.3.2.1. Populasi.....	38
3.3.2.2. Sampel.....	38
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel dan Penentuan Sampel	38
3.3.3.1. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.3.3.2. Penentuan Ukuran Sampel	39
3.3.4. Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.5. Jenis Sumber Data	40
3.3.6. Operasionalisasi Variabel.....	41
3.3.7. Instrumen Pengukuran	43
3.3.8. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran	44
3.3.8.1. Uji Validitas	44
3.3.8.2. Uji Reliabilitas	45

3.3.9. Teknis Analisis Deskriptif	46
3.3.10. Rata-Rata dan Deviasi Standar.....	48
3.3.10.1. Analisis Korelasi	48
3.3.11. Pengujian Hipotesis.....	49
3.3.11.1. Uji Parsial (Uji- <i>t</i>)	50
3.3.11.2. Koefisien Determinasi	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Profil Responden	53
4.1.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.2. Profil Responden berdasarkan Usia	54
4.1.3. Profil Responden berdasarkan Status Marital	54
4.1.4. Profil Responden berdasarkan Profesi	55
4.1.5. Profil Responden berdasarkan Pendidikan	55
4.1.6. Profil Responden berdasarkan Lama Kerja	56
4.2. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran	57
4.2.1. Uji Validitas	57
4.2.2. Uji Reabilitas.....	59
4.3. Analisis Deskriptif	60
4.3.1. Tanggapan Responden	61
4.3.1.1. <i>Communication Climate</i>	61
4.3.1.2. <i>Organisational Intergration</i>	64
4.3.1.3. <i>Supervisor Communication</i>	68
4.3.1.4. Kepuasan Kerja	72
4.4. Rata-rata, Deviasi Standar dan Korelasi antar Varibel	73
4.4.1. Rata-rata dan Deviasi Standar	73
4.4.2. Korelasi antar Varibel	74
4.5. Pengujian Hipotesis.....	76
4.5.1. Koefisien Determinasi.....	77
4.6. Pembahasan, Implikasi dan Keterbatasan	78
4.6.1. Pembahasan	78
4.6.2. Implikasi	80

4.6.2.1. Implikasi Teoritis	80
4.6.2.2. Implikasi Praktis	81
4.6.3. Keterbatasan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1. Kesimpulan	83
5.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

BAB III

Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Variabel	44
Tabel 3.3	Skala Pengukuran Variabel	47

BAB IV

Tabel 4.1	Profil Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Profil Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3	Profil Berdasarkan Status Marital	54
Tabel 4.4	Profil Berdasarkan profesi.....	55
Tabel 4.5	Profil Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 4.6	Profil Berdasarkan Lama Kerja	56
Tabel 4.7	Uji Validitas <i>Communication Climate</i>	57
Tabel 4.8	Uji Validitas <i>Organisational Integration</i>	58
Tabel 4.9	Uji Validitas <i>Supervisor Communication</i>	58
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.11	Kriteria Pengukuran Variabel	60
Tabel 4.12	Memotivasi dan Merangsang Antusiasme	61
Tabel 4.13	Komunikasi Mendorong Menjadi Bagian Penting.....	62
Tabel 4.14	Menerima Informasi Tepat Waktu	62
Tabel 4.15	Konflik Ditangani Melalui Saluran Komunikasi	63
Tabel 4.16	Resume Total Skor <i>Communication Climate</i>	64
Tabel 4.17	Informasi Mengenai Kemajuan Dalam Pekerjaan	65
Tabel 4.18	Informasi Mengenai Kebijakan dan Tujuan.....	65
Tabel 4.19	Informasi Mengenai Persyaratan Dalam Pekerjaan.	66
Tabel 4.20	Informasi Mengenai Gaji Dan Tunjangan.....	67
Tabel 4.21	Resume Total Skor <i>Organisational Integration</i>	68
Tabel 4.22	Leader Mendengarkan dan Memperhatikan.....	68
Tabel 4.23	Leader Memberikan Panduan Dalam Menyelesaikan Masalah	69
Tabel 4.24	Kepercayaan Leader	70

Tabel 4.25 Keterbukaan Leader Atas Ide dan Gagasan	70
Tabel 4.26 Resume Total Skor <i>Supervisor Communication</i>	71
Tabel 4.27 Tingkat Kepuasan Kerja Secara Umum	72
Tabel 4.28 Resume Total Skor Kepuasan Kerja	73
Tabel 4.29 Statistik Deskriptif.....	73
Tabel 4.30 Korelasi antar Variabel.....	74
Tabel 4.31 Uji - <i>t</i>	76
Tabel 4.32 Koefisien Determinasi.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup	90
Lampiran 2: Kuesioner	91
Lampiran 3: Tanggapan Responeden	94
Lampiran 4: Uji Validitas dan Realibilitas	102
Lampiran 5: Statistik Deskriptif dan Korelasi antar Variabel	105
Lampiran 6: Uji Regresi	106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perubahan lingkungan yang begitu dinamis telah dihadapi oleh setiap organisasi. Organisasi dituntut untuk dapat beradaptasi dan bergerak cepat dengan perubahan. Peran sumber daya manusia (SDM) dalam menentukan keberhasilan organisasi dan perusahaan tidak dapat diabaikan begitu saja (Sutrisno, 2009). Menurut Chih *et al.* (2008) suatu organisasi yang mampu bertahan dalam suatu lingkungan persaingan, pada umumnya memiliki sejumlah sumber yang dijadikan andalan untuk bersaing dengan organisasi lainnya. Salah satu sumber tersebut adalah sumber daya manusia (widodo, 2010).

Organisasi akan berjalan lancar bila semua jasa yang disumbangkan para sumber daya manusia (SDM) kepada organisasi mendapat perhatian dan imbalan yang seimbang sehingga karyawan merasa puas. Betapapun sempurnanya rencana, organisasi dan pengawasan, bila karyawan tidak dapat menjalankan tugasnya dengan niat maka suatu organisasi tidak akan mencapai hasil seperti yang diharapkan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan kerja berperan dalam mencapai tujuan organisasi (Knouse, 2009).

Handoko (2000) mendefinisikan kepuasan kerja (*job satification*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Putri dan Kusumastuti, 2014). Hal yang

sama dikemukakan Sutrisno (2014) bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (Novieka dan Prasetya, 2018).

Ketidakpuasan kerja dan kepuasan kerja terjadi juga pada perusahaan telekomunikasi dan jaringan yaitu di PT. Telkom Akses Bandung yang bergerak dalam bidang penyedia layanan jasa telepon, internet, dan tv kabel atau yang bisa disebut indihome dengan cara wawancara langsung. Menurut Survei tahunan JobStreet.com, tingkat kepuasan karyawan di PT. Telkom Akses Indonesia meningkat dibanding tahun lalu namun sayangnya para karyawan merasa bahwa keadaan mereka tidak akan membaik dalam 6 bulan ke depan. Secara umum, faktor yang membuat karyawan muda usia 21-25 tahun tidak merasa puas pada pekerjaannya adalah dari segi gaji, komunikasi antar karyawan dan fasilitas/*benefit*. Namun semakin tua mereka, hal yang membuat tidak puas adalah kurangnya pengembangan karir dan pelatihan. Ketidaksesuaian lapangan kerja juga berpengaruh pada produktifitas mereka sebagai karyawan.

Fenomena kepuasan kerja yang terjadi di PT. Telkom Akses Bandung menarik untuk dikaji lebih jauh. Dalam kaitan ini, Martoyo (2005) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam perusahaan. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja karyawan seperti malas, rajin, produktif dan lainnya atau memiliki hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam perusahaan

(Manalu, 2015). Desiana dan Soetjipto (2006) menjelaskan seseorang yang memiliki kepuasan kerja tinggi akan memperlihatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang tidak puas akan memperlihatkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu sendiri (Helmi, 2014).

Peneliti menemukan konsep tentang kepuasan kerja salah satunya yaitu kepuasan komunikasi. Menurut Down (1971) menemukan bahwa kepuasan dengan komunikasi memiliki hubungan terkait dengan posisi karyawan dalam organisasi, maka komunikasi-kepuasan telah menghasilkan sebuah konstruksi yang disebut "kepuasan komunikasi," yang menjadi referensi umum dalam literatur organisasi (Downs dan Hazen, 1977: 64).

Pada penelitian ini penulis membatasi Dari 8 dimensi yang diidentifikasi Downs dan Hazen (1977) yang menjadi daya tarik peneliti yaitu *communication climate*, *organizational integration*, dan *supervisory communication*. Hal ini untuk mengukur seberapa pengaruhnya terhadap kepuasan kerja di PT. Telkom Akses. Downs dan Hazen (1977) mendefinisikan *communication climate* mengacu pada komunikasi pribadi dan juga komunikasi organisasi mengingat keterbatasan. Termasuk sejauh mana stimulasi komunikasi dan memotivasi karyawan untuk memenuhi tujuan organisasi dan sejauh mana itu membuat mereka mengidentifikasi diri dengan organisasi. Di sisi lain, ini termasuk perkiraan sikap terhadap komunikasi yang sehat dalam organisasi. Selanjutnya *organizational integration* didefinisikan mengacu pada kepuasan yang dimiliki karyawan berkaitan dengan informasi yang mereka terima tentang organisasi dan lingkungan kerja langsung. ini termasuk kebijakan antar

departemen, dan rencana, kebutuhan individu pekerjaan masing-masing individu dan tanggung jawab, dan berita tentang rekan kerja dan pribadi lainnya. Lebih lanjut *supervisory communications* didefinisikan komunikasi dengan atasan mengacu pada sejauh mana atasan dipandang sebagai pendengar dan seberapa baik mereka memperhatikan karyawan, serta mengukur sejauh mana pengawas menawarkan bimbingan berkualitas dengan menyelesaikan masalah di tempat kerja (Downs dan Hazen, 1977).

Terdapat sejumlah keterkaitan Beberapa peneliti mengkaji kepuasan komunikasi (*communication satisfaction*) yang menggunakan 3 dimensi pun masih menemukan adanya inkonsistensi. Mengenai keterkaitan *communication climate* dengan kepuasan kerja hasil penelitian Wahyunie *et al*, (2015) menunjukkan bahwa *communication climate* memiliki pengaruh positif signifikan dengan kepuasan kerja, akan tetapi penelitian yang dilakukan Navarro (2015) menyatakan *communication climate* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian Yuksel *et al*. (2007) menemukan *organizational integration* memiliki pengaruh positif signifikan dengan kepuasan kerja. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan Vermeir *et al*. (2018) yang menyatakan adanya pengaruh positif signifikan antara *organizational integration* terhadap kepuasan kerja. Penelitian Tasnim dan Akkas (2016) menyatakan *supervisory communications* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hua dan Omar (2016) menemukan bahwa *supervisory communications* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan inkonsistensi diatas penulis melihat adanya perbedaan hasil antara penelitian yang telah dilakukan. Oleh karena itu hasil analisis diatas, penulis ingin mengkaji ulang pengaruh *communication climate*, *organizational integration* dan *supervisory communications* terhadap kepuasan kerja. Maka dari itu penulis menetapkan judul “**Pengaruh *Communication Climate*, *Organizational Integration*, dan *Supervisory Communications* terhadap Kepuasan Kerja (studi pada bagian Div. *Technician CCAN STO Lembong Bandung PT. Telkom Akses*)” .**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *communication climate* menurut persepsi responden ?
2. Bagaimana *organizational integration* menurut persepsi responden ?
3. Bagaimana *supervisory communications* menurut persepsi responden ?
4. Bagaimana kepuasan kerja menurut persepsi responden?
5. Apakah *communication climate* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di Div. *Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung*?
6. Apakah *organizational integration* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di Div. *Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung*?
7. Apakah *supervisory communications* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di Div. *Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung*?

1.3. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya akan memiliki beberapa tujuan. Adapun tujuan dilakukanya penelitian ini adalah untuk mengkaji:

1. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang *communication climate*.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang *organizational integration*.
3. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang *supervisory communications*.
4. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kepuasan kerja.
5. Untuk mengetahui apakah *communication climate* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja menurut persepsi karyawan bagian Div. *Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung*.
6. Untuk mengetahui apakah *organizational integration* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja menurut persepsi karyawan Bagian Div. *Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung*.
7. Untuk mengetahui apakah *supervisory communications* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja menurut persepsi karyawan Bagian Div. *Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung*.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat praktis dan teoritis khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan dan membutuhkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Secara terperinci manfaat penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini berguna untuk menunjukan kepuasan kerja dengan sebagai *communication climate*, *organizational integration* dan *supervisory communications* prediktor selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi penelitian yang dapat dijadikan sebagai informasi untuk dapat menambah ilmu pengetahuan serta sebagai dokumentasi dalam upaya pengembangan keilmuan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Memberikan masukan bagi manajemen Div. *Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung* dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja dengan menggunakan *communication climate*, *organizational integration* dan *supervisory communications* sebagai prediktor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

Pada tinjauan pustaka ini, peneliti memaparkan konsep-konsep berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Konsep-konsep serta studi mengenai keterkaitan antara pengaruh *communication climate*, *organizational integration* dan *supervisory communications* terhadap kepuasan kerja.

2.1.1. Kepuasan Komunikasi

Downs (1971) menemukan bahwa kepuasan dengan komunikasi memiliki hubungan terkait dengan posisi karyawan dalam organisasi, maka komunikasi-kepuasan telah menghasilkan sebuah konstruksi yang disebut "kepuasan komunikasi," yang menjadi referensi umum dalam literatur organisasi (Downs dan Hazen, 1977: 64).

Kepuasan terhadap komunikasi organisasi merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi atau instansi. Karena, setiap pegawai yang menjalankan aktivitas-aktivitas di dalam sebuah organisasi merupakan seorang individu yang memiliki kebutuhan bermacam-macam, serta selalu berusaha untuk memuaskan kebutuhannya tersebut. Kepuasan komunikasi organisasi adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Kepuasan dalam pengertian ini menunjukkan kepada bagaimana baiknya

informasi yang tersedia memenuhi persyaratan permintaan anggota organisasi akan tuntutan bagi informasi, dari siapa datangnya, cara disebarluaskan, bagaimana diterima, diproses dan apa respon orang yang menerima. Kepuasan komunikasi adalah satu fungsi dari apa yang seorang dapatkan dengan apa yang dia harapkan (Masmuh, 2008).

Alsayed *et al.* (2012) menerangkan syarat kepuasan komunikasi mengacu pada kepuasan dari seseorang terhadap hubungan dan aliran informasi. Kepuasan menggambarkan suatu konsep individu dan konsep mikro (Riyantini dan Triyono, 2016). Kepuasan juga merupakan gambaran dari evaluasi atas suatu keadaan internal yang menggambarkan reaksi afektif seseorang terhadap hal-hal yang diinginkan, berkaitan dengan komunikasi yang terjalin dalam sebuah organisasi. Secara keseluruhan, kepuasan berhubungan dengan perbedaan antara apa yang orang inginkan dari sudut pandang komunikasi dalam organisasi dengan apa yang orang tersebut miliki dalam kaitan tersebut. Kepuasan juga berhubungan dengan kenyamanan, jadi kepuasan dalam komunikasi berarti seseorang merasa nyaman dengan pesan-pesan, media dan hubungan-hubungan dalam organisasi (Wayne dan Faules, 2013).

2.1.2. Arus Kepuasan Komunikasi

Peranan individu dalam sistem komunikasi ditentukan oleh hubungan struktur antara satu individu dengan individu yang lainnya dalam organisasi. Hubungan ini ditentukan oleh pola hubungan interaksi individu dengan arus informasi dalam jaringan komunikasi. Sendjaja (1994) dalam bukunya Teori Komunikasi mengemukakan bahwa

arus komunikasi yakni komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*) dan *horizontal communication* (Angelia, 2013). Sedangkan menurut Adler dan Rodman (2000: 135) membagi arus kepuasan komunikasi internal meliputi komunikasi vertikal dan horizontal. Arus komunikasi vertikal yaitu antara atasan dan bawahan dan sebaliknya. Arus komunikasi vertikal dibagi atas *downward communication*, dan *upward communication*. Serta arus *horizontal communication* yang merupakan kombinasi yang berlangsung diantara para karyawan (Yantara, 2015).

Berikut uraian masing-masing fungsi dari arus komunikasi organisasi menurut Sendjaja (1994) dalam artikel (Angelia, 2013):

1. *Downward Communication*

Komunikasi ini berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi arus komunikasi dari atas kebawah ini adalah:

1. Pemberian atau penyampaian instruksi kerja (job instruction)
2. Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (job rationale)
3. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (procedures and practices)
4. Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik

2. *Upward Communication*

Yakni terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah:

1. Penyampaian informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan
2. Penyampaian informasi mengenai persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan
3. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan
4. Penyampaian keluhan dari bawahan mengenai dirinya sendiri maupun pekerjaannya

3. *Horizontal Communication*

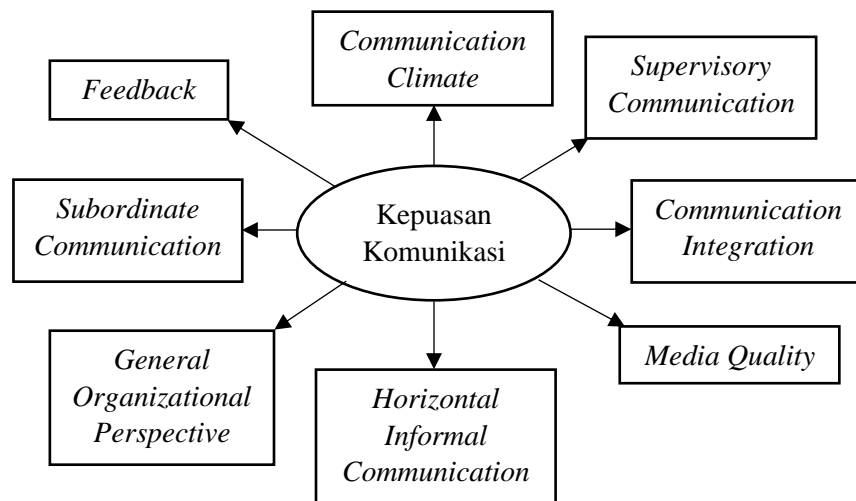
Komunikasi ini berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horizontal ini adalah:

1. Memperbaiki koordinasi tugas
2. Upaya pemecahan masalah
3. Saling berbagi informasi
4. Upaya memecahkan konflik

Kepuasan dengan komunikasi muncul dari kombinasi beberapa faktor, yaitu kepuasan dengan pekerjaan, kepuasan dengan ketepatan informasi, kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan, kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi, kepuasan dengan kualitas media, kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja, serta kepuasan dengan keterlibatan dalam

komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan. Kepuasan dengan pekerjaan mencakup hal-hal yang berkenaan dengan pembayaran, keuntungan, naik pangkat, pekerjaan itu sendiri. Kepuasan dengan ketepatan informasi mencakup tentang tingkat kepuasan dengan informasi, kebijaksanaan, teknik-teknik baru, perubahan *administrative* dan staf, rencana masa datang dan penampilan pribadi (Riyantini & Triyono, 2016).

Dalam proses komunikasi akan terbentuk kepuasan atau tidak pada seseorang terhadap proses komunikasi yang dialaminya. Menurut Downs dan Hazen (1977: 65) Kepuasan komunikasi adalah tingkat kepuasan individu dengan berbagai aspek komunikasi dalam organisasi (Downs dan Hazen, 1977). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Downs dan Hanzen (1977: 66), menyimpulkan terdapat delapan dimensi kepuasan komunikasi organisasi, yaitu :



Gambar 2.1. Dimensi Kepuasan Komunikasi
Sumber: Downs dan Hanzen (1977)

2.1.3. *Communication Climate*

2.1.3.1. Pengertian *Communication Climate*

Downs dan Hazen (1977: 66) menjelaskan *communication climate* mengacu pada komunikasi pribadi dan juga komunikasi organisasi. Termasuk sejauh mana stimulasi komunikasi dan memotivasi karyawan untuk memenuhi tujuan organisasi dan sejauh mana itu membuat mereka mengidentifikasi diri dengan organisasi. Di sisi lain, ini termasuk perkiraan sikap terhadap komunikasi yang sehat dalam organisasi (Downs dan Hazen, 1977).

Menurut Denis dalam Arni (2007) mengungkapkan *communication climate* sebagai kualitas pengalaman yang bersifat objektif mengenai lingkungan internal organisasi yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap pesan dengan kejadian yang terjadi dalam organisasi (Pangumpia, 2013). Pace dan Faules (2002) menjelaskan persepsi pesan dan peristiwa yang terkait dengan apa yang terjadi dalam perusahaan. *communication climate* organisasi yang ideal sangat penting dalam suatu organisasi, karena dapat mempengaruhi kinerja organisasi melalui pengaruhnya terhadap motivasi kerja karyawan (Meitisari *et al*, 2018).

Adapun tujuan komunikasi dalam organisasi adalah untuk membentuk saling pengertian (*mutual understanding*) sehingga terjadi kesetaraan kerangka referensi (*frame of reference*) dan kesamaan pengalaman (*field of experience*) di antara anggota organisasi. Dari pengalaman-pengalaman komunikasi organisasi yang terjadi, perlahan lahan akan terbentuk suatu iklim komunikasi organisasi. Iklim komunikasi penting

karena menggabungkan persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respons karyawan, terhadap karyawan lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antar personal, dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut.

Pace dan Don (2000) menunjukkan *communication climate* merupakan fungsi kegiatan yang terdapat dalam organisasi untuk menunjukkan kepada anggota bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka dan memberikan kebebasan dalam mengambil risiko, memberi mereka tanggung jawab dalam mengerjakan tugas-tugas mereka, menyediakan informasi yang terbuka dan cukup tentang organisasi, dapat dipercaya dan terus terang kepada anggota organisasi, secara aktif memberi penyuluhan kepada anggota organisasi sehingga mereka dapat melihat bahwa keterlibatan mereka penting bagi keputusan-keputusan dalam organisasi, dan menaruh perhatian pada pekerjaan yang bermututinggi dan memberi tantangan (Hamid, 2011).

Communication climate menurut Muhammad (2009) mencakup pengalaman dan persepsi karyawan, partisipasi dalam pembuatan keputusan, memberi dukungan, keterbukaan dengan atasan dan bawahan, serta memberi motivasi dari atasan dalam kinerja karyawan tersebut. Iklim negatif akan tercipta apabila setiap anggota organisasi didalam perusahaan jarang berinteraksi maka akan menciptakan suasana yang kaku, tetapi sebaliknya iklim yang positif akan terbentuk apabila anggota organisasi didalam perusahaan mampu berkomunikasi dan membina hubungan agar tercipta suatu tujuan bersama dalam peningkatan perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan kerja (Angelia, 2013).

Selain itu, sifat komunikasi yang interaktif, konstruktif, kreatif, interpretatif, dan dinamis, membuat komunikasi semakin mudah masuk dalam sendi organisasi. Dalam konteks komunikasi organisasi, komunikasi dapat membantu dalam menciptakan *communication climate*, baik itu *communication climate* positif maupun negatif. *Communication climate* yang positif merupakan suasana kerja yang selalu didambakan oleh para anggota suatu organisasi. Hal ini dikarenakan iklim komunikasi yang positif dapat menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, penuh persaudaraan, rileks, penuh perhatian, meningkatkan saling keterbukaan antar sesama anggota organisasi dan menekan timbulnya konflik. Semangat kerja yang tinggi dapat pula tumbuh dalam suasana *communication climate* yang positif sehingga para anggota merasa nyaman dan tenang dalam melakukan tugasnya.

Sebaliknya, iklim komunikasi yang negatif akan berdampak pada menurunnya semangat kerja para anggota organisasi, menghambat kreativitas, dan mengganggu kelangsungan operasional organisasi. Masing-masing anggota organisasi akan merasakan adanya suasana kerja tidak nyaman, tidak rileks, dan tidak terbuka antara satu dengan yang ada (Hamid, 2011)

2.1.3.2. Konsep Dimensi *Communication Climate*

Penelitian yang dilakukan Muhammad (2009) menunjukkan bahwa iklim komunikasi lebih luas dari persepsi karyawan terhadap kualitas hubungan dan komunikasi dalam organisasi serta tingkat pengaruh dan keterlibatan. Menurut Muhammad (2009) mengemukakan lima dimensi penting dari iklim komunikasi yaitu:

1. *Supportiveness* atau bawahan mengamati bahwa hubungan komunikasi mereka dengan atasan membantu mereka membangun dan menjaga perasaan diri berharga dan penting
2. Partisipasi membuat keputusan
3. Kepercayaan, dapat dipercaya dan dapat menyimpan rahasia
4. Keterbukaan dan keterusterangan
5. Tujuan kinerja yang tinggi, pada tingkat mana tujuan kinerja dikomunikasikan dengan jelas kepada anggota organisasi (Angelia, 2013).

Adapun dimensi-dimensi *communication climate* menurut Pace dan Faules (2002) dalam bukunya “*Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*” yaitu:

1. Kepercayaan

Personel di semua tingkat harus berusaha keras untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang di dalamnya terdapat kepercayaan, keersepsi yakinan dan kredibilitas yang didukung oleh pernyataan dan tindakan. Para pemimpin hendaklah berusaha membentuk kepercayaan di antara pengirim dan penerima pesan. Kepercayaan ini akan mengarahkan kepada komunikasi yang terbuka yang akan mempermudah adanya persetujuan yang diperlukan antara bawahan dan atasan.

2. Pembuatan Keputusan Bersama

Para karyawan di semua tingkatan dalam organisasi harus diajak berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan

organisasi, yang relevan dengan kedudukan mereka. Para pegawai di semua tingkat harus diberi kesempatan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan manajemen di atas mereka agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan.

Tetapi umumnya pimpinan mau memberikan informasi ke bawah bila merasa bahwa pesan itu penting bagi penyelesaian tugas. Tetapi apabila suatu pesan tidak relevan dengan tugas, pesan itu tetap dipegangnya.

3. Kejujuran

Suasana umum yang diliputi kejujuran dan keterusterangan harus mewarnai hubungan-hubungan dalam organisasi, dan para pegawai mampu mengatakan "apa yang ada dalam pikiran mereka" tanpa mengindahkan apakah mereka berbicara kepada teman sejawat, bawahan, atau atasan.

4. Keterbukaan Terhadap Komunikasi Ke Bawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pemimpin kepada bawahannya. Menurut Lewis (1987) komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. Kecuali untuk keperluan informasi rahasia, anggota organisasi harus relatif mudah memperoleh informasi yang berhubungan langsung dengan tugas mereka saat itu, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk

mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan orang-orang atau bagian-bagian lainnya, dan yang berhubungan luas dengan perusahaan, organisasinya, para pemimpin dan rencana-rencana.

5. Mendengarkan Dalam Komunikasi Ke Atas

Yang dimaksud dengan komunikasi ke atas menurut Arni (2007) adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan.

Hambatan dalam komunikasi ke atas :

- a. Kecenderungan karyawan untuk menyembunyikan perasaan dan pikirannya.
- b. Perasaan karyawan bahwa pimpinan dan supervisor tidak tertarik kepada masalah mereka.
- c. Kurangnya reward atau penghargaan terhadap karyawan yang berkomunikasi ke atas
- d. Perasaan karyawan bahwa supervisor dan pimpinan tidak dapat menerima dan berespon terhadap apa yang dikatakan oleh karyawan.

6. Perhatian Pada Tujuan-Tujuan Berkinerja Tinggi

Personel di semua tingkat dalam organisasi harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan-tujuan berkinerja tinggi-produktivitas tinggi,

kualitas tinggi, biaya rendah-demikian pula menunjukkan perhatian besar pada anggota organisasi lainnya. Jadi secara singkat, yang termasuk dalam dimensi iklim komunikasi organisasi itu adalah kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, kejujuran, keterbukaan, mendengarkan dalam komunikasi ke atas dan perhatian pada tujuan-tujuan kinerja tinggi (Pangumpia, 2013).

2.1.4. *Organizational Integration*

2.1.4.1. *Pengertian Organizational Integration*

Organizational integration menurut Downs dan Hazen (1977: 67) mengacu pada kepuasan yang dimiliki karyawan berkaitan dengan informasi yang mereka terima tentang organisasi dan lingkungan kerja langsung. ini termasuk kebijakan antardepartemen, dan rencana, kebutuhan individu pekerjaan masing-masing individu dan tanggung jawab, dan berita tentang rekan kerja dan pribadi lainnya (Downs dan Hazen, 1977).

Barki dan Pinsonneault (2005) menjelaskan integrasi organisasi dapat didefinisikan sebagai sejauh mana komponen organisasi yang jelas dan saling bergantung dengan cepat dan memadai saling menanggapi dan / atau beradaptasi satu sama lain sementara menuntut tujuan organisasi yang sama (Ricciardi *et al*, 2018). Sedangkan Kumorotomo (2007) menjelaskan pengelompokan beberapa orang dalam suatu wadah yang tersusun dengan baik untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran bersama dalam suatu jaringan informasi (Noormaliya, 2015).

Organizational integration merupakan hubungan antara pegawai instansi, antara kebijakan dan tujuan organisasi. Menurut Masnoni dan Latifah (2007), integrasi organisasi adalah kualitas kolaborasi yang ada diantara departemen yang diperlukan untuk mencapai kesatuan usaha dengan lingkungan yang ada. Integrasi merupakan sebuah strategi transisi yang terjadi secara alami, bukan dipaksakan oleh satu atau dua kubu kepentingan tertentu. Hal inilah yang sebenarnya menjadi kunci untuk mencairkan ketegangan politis yang terjadi dalam setiap proyek penggabungan atau kolaborasi sistem informasi (Masnoni dan Latifah, 2007).

2.1.4.2. Dimensi dan Indikator *Organizational Integration*

Menurut Kumorotomo (2007) dimensi *organizational integration* atau koordinasi dilakukan dengan cara :

1. Formalisasi (kebijakan, aturan, prosedur)
2. Sentralisasi (fokus pembuat kebijakan)
3. Rentang kendali (membatasi jumlah karyawan yang harus diawasi)
4. Standardisasi (kerja, keahlian, output)
5. Strategi organisasi
6. Usia dan besaran organisasi
7. Teknologi
8. Kondisi lingkungan
9. Pengendalian

Downs dan Hazen (1977) menunjukkan indikator *organizational integration* yaitu terdiri dari informasi mengenai kemajuan dalam pekerjaan, informasi mengenai kebijakan dan tujuan organisasi, informasi mengenai persyaratan dalam pekerjaan dan informasi mengenai gaji dan tunjangan karyawan (Yantara, 2015).

2.1.5. Supervisory Communications

2.1.5.1. Pengertian Supervisory Communications

Pada 1960-an dan 1970-an, penekanan telah bergeser ke ide-ide dasar pengembangan sumber daya manusia bahwa kebutuhan teori unggul untuk menciptakan dan memfasilitasi iklim yang tepat untuk pengembangan kemampuan bawahan. Perspektif kepemimpinan yang diperebutkan antara interpretif dan kritis menghasilkan bahwa komunikasi pemimpin-anggota dipandang tidak hanya tindakan terkoordinasi tetapi menyiratkan hierarki otoritas karena pembagian kerja dan spesialisasi (Ibrahim *et al.*, 2018)

Pengertian yang sederhana *supervisory communications* menurut Handoko (2003) yaitu kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin bahwa pekerjaan yang dilakukan telah ditetapkan. Untuk itu pengawasan komunikasi harus mengukur apa yang telah dicapai, menilai kegiatan, mengadakan tindakan-tindakan perbaikan dan penyesuaian yang di anggap perlu (Sadiatmi dan Kurniawati, 2014).

Downs dan Hazen (1977: 66) menjelaskan komunikasi dengan atasan mengacu pada sejauh mana atasan dipandang sebagai pendengar dan seberapa baik mereka memperhatikan karyawan, serta mengukur sejauh mana pengawas

menawarkan bimbingan berkualitas dengan menyelesaikan masalah di tempat kerja (Downs dan Hazen, 1977).

Supervisory communications dimaksudkan untuk menghindarkan pengertian negatif, sebab dalam praktek pada umumnya pimpinan menggunakan pengawasan hanya sebagai cara untuk mencari kelemahan pegawai tanpa usaha memberitahukan hal itu kepada yang bersangkutan. Tujuan utama pengawasan komunikasi adalah mencari dan memberitahukan kelemahan yang dihadapi. Menurut Manulang (2005) tujuan utama pengawasan komunikasi adalah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Hal ini dapat dipahami, bahwa bagaimana tepatnya perencanaan yang dibuat tidak akan mencapai hasil maksimal tanpa adanya fungsi pengawasan. Oleh sebab itu, kendati posisi pengawasan ini berada pada akhir dari fungsi-fungsi manajemen bukan berarti kurang penting, tetapi lebih bermakna sebagai kunci kesuksesan seluruh dari pelaksanaan fungsi manajemen (Norbaiti, 2013).

2.1.5.2. Dimensi dan Jenis *Supervisory Communications*

Ibrahim *et al.* (2018) telah menemukan beberapa jenis komunikasi yang ada antara atasan dan bawahan yang merupakan arah, informasi, alasan, umpan balik, ekspresi positif, ekspresi negatif, dan partisipasi. Miles *et al.* (1996) menjelaskan komunikasi pengawasan memiliki empat dimensi yaitu:

1. hubungan positif komunikasi
2. komunikasi keterbukaan ke atas

3. komunikasi hubungan negatif
4. komunikasi yang relevan dengan pekerjaan

Karatuna dan Karaca (2014) menemukan akorelasi positif antara dukungan pengawasan dan kepuasan kerja dalam organisasi. Mereka menyarankan bahwa komunikasi pengawasan penting untuk membentuk tempat kerjalingkungan dan meningkatkan kepuasan kerja. Pengawas adalah komponen utama dari pengawasankomunikasi dalam menyampaikan pesan kepada bawahan tetapi tidak banyak yang dilakukan memahami pentingnya (Ibrahim, *et al.*, 2018).

Dalam penelitian Ibrahim *et al.* (2018) membuat konsep dan memperluas komponen dasar komunikasi (sumber, penerima, saluran, dan pesan), sambil menentukan arah aliran informasi dalam hal hubungan atasan-bawahan melalui *Supervisory Communications*. Mereka menyarankan bahwa komunikasi antara atasan dan bawahan berisi lima jenis informasi:

1. instruksi kerja,
2. alasan kerja,
3. prosedur dan praktik,
4. umpan balik,
5. indoktrinasi tujuan.

Sementara itu komunikasi dari bawahan ke atasan mereka terutama berisi:

1. tentang diri mereka sendiri, mereka kinerja, dan masalah mereka,
2. masalah rekan kerja mereka,

3. organisasi praktik dan kebijakan,
4. apa yang perlu dilakukan dan bagaimana hal itu dapat dilakukan.

2.1.6. Kepuasan Kerja

2.1.6.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Wibowo (2012: 501) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerja dan hubungan dengan sesama pekerja. Hal yang sama dikemukakan oleh Sutrisno (2014: 74) Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Pendapat dari Wibowo dan Sutrisno tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional senang dan tidak senang yang dirasakan oleh karyawan terkait dengan pekerjaannya.

Menurut Luthan (1993: 189) dalam penelitian (widodo, 2010), pendekatan pendekatan yang lazim digunakan dalam menjelaskan konsep atau teori kepuasan kerja ada 3 (tiga) macam, yaitu sebagai berikut:

1. Pendekatan Selisih (Discrepancy Theory)

Pendekatan ini pertama kali dipelopori oleh Porter yang mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa seharusnya diterima dengan kenyataan yang dirasakan (“difference between how of something there should be and how much there is now”) (dalam Yudhasari, 1999). Menurut

Wanous dan Lower (dalam Wekley dan Yukl, 1997), sikap karyawan terhadap pekerjaannya tergantung bagaimana selisih (discrepancy) itu dirasakan. Karyawan akan terpuaskan jika tidak terjadi selisih antara kondisi-kondisi yang diinginkan dengan kondisi-kondisi aktual.

Locke menerangkan bahwa kepuasan kerja karyawan tergantung pada selisih antara apa yang didapatkan (expectation, needs, atau value) dengan perasaan atau persepsi yang telah dicapai melalui pekerjaannya (Locke dalam Luthan, 1995). Dengan demikian orang akan merasakan puas bila tidak ada perbedaan antara sesuatu yang diharapkan dengan persepsi atas kenyataan yang didapatkan. Karena batas minimum yang diinginkan telah tercapai.

2. Pendekatan keadilan (Equity Theory)

Prinsip dasar dalam pendekatan ini adalah merinci kondisi-kondisi yang mendasari seorang pekerja akan menganggap adil dan masuk akal insentif keuntungan dalam pekerjaannya. Jadi dalam pendekatan ini seseorang akan merasa puas dan tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (equity) atau tidak atas suatu situasi.

Menurut pendekatan ini seseorang menilai adil dengan membandingkan hasil rasio inputnya dengan hasil rasio input dari orang lain atau sejumlah orang bandingan. Jika merasa rasio input seorang pekerjatersebut adalah sama atau sebanding, maka suatu keadaan adil dianggap ada oleh para karyawan. Jika para karyawan merasa perbandingan tersebut tidak sama maka keadaan adil dianggap tidak sama.

3. Pendekatan Dua Faktor (Two Factor Theory)

Pada prinsipnya teori ini memandang kepuasan kerja dengan ketidakpuasan kerja merupakan suatu hal yang berbeda (Herzberg, dalam Yudhasari, 1999) artinya kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan suatu variabel yang kontinu. Sikap seseorang terhadap pekerjaannya dipengaruhi oleh 2 (dua) kelompok situasi yaitu kelompok *satisfiers* (motivasi) dan kelompok *dissatisfiers* (*hygiene factor*).

Menurut Luthans (2006: 243) kepuasan kerja ditentukan oleh beberapa aspek, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri : Hal dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.
2. Gaji : Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini biasa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.
3. Kesempatan promosi : Kesempatan untuk maju dalam organisasi.
4. Pengawasan : Kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.
5. Rekan kerja : Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial (Novieka dan Prasetya, 2018).

Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan sangat penting dan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan

perusahaan. Robbin (2001) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Pandangan senada dikemukakan oleh Gibson, Ivancovich, dan Donely (2000) yang menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka.

Menurut Hasibuan (2009) kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti balas jasa yang adil dan layak, penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian, berat ringannya pekerjaan, suasana dan lingkungan kerja, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan sikap pimpinan dalam kepemimpinannya dan sikap pekerjaan monoton atau tidak (Susanty, 2012).

2.1.6.2. Faktor dan Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (1998) dalam artikel (widodo, 2010), ada 5 faktor yang mendorong terciptanya kepuasan kerja. Kelima faktor tersebut adalah :

1. Pekerjaan yang menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan, kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi jika terlalu menantang juga akan mengakibatkan frustrasi dan perasaan gagal pada

kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. Imbalan

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil dan sesuai dengan harapan mereka. Tentu saja, tidak semua orang mengejar uang. Ada pula sebagian orang bersedia menerima upah yang lebih rendah untuk bekerja pada lokasi yang diinginkan atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam bekerja, sehingga hal penting yang menghubungkan upah dan kepuasan bukanlah jumlah mutlak yang dibayarkan, melainkan adanya keadilan. Begitu pula halnya promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih besar dan meningkatkan status sosial. Oleh karena itu individu-individu yang mempersiapkan bahwa keputusan promosi dibuat secara adil kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka.

3. Kondisi kerja

Kondisi lingkungan kerja sangat penting bagi karyawan untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan pengerjaan tugas. Beberapa studi menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan. Disamping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, serta fasilitas yang bersih dan relatif modern dan dengan alat-alat yang memadai.

4. Rekan kerja

Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, memilih rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan menciptakan kepuasan kerja. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

5. Kesesuaian pekerjaan

Kecocokan yang tinggi antara kepribadian dan pekerja akan membuat seseorang individu lebih terpuaskan. Logikanya adalah orang-orang yang tipe kepribadiannya, kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih akan menemukan bahwa bakat dan kemampuan mereka adalah tepat untuk memenuhi tuntutan pekerjaan mereka sehingga besar kemungkinan untuk sukses dalam pekerjaan.

Sedangkan Menurut Saura et al. (2005) bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu:

1. faktor-faktor yang berhubungan dengan pengaturan kerja
2. faktor-faktor yang berhubungan dengan aspek-aspek pekerjaan yang spesifik
3. faktor-faktor yang berhubungan dengan keterlibatan individual (Helmi, 2014).

Luthan (1995) menjelaskan ada tiga dimensi kepuasan kerja yaitu:

1. Kepuasan kerja adalah suatu emosi yang merupakan respon terhadap situasi kerja. Hal ini tidak dapat dilihat tetapi hanya dapat dirasakan dan akan tercermin dalam sikap karyawan.

2. Kepuasan kerja dinyatakan dengan hasil yang sesuai atau bahkan melebihi yang diharapkan. Misalnya seseorang bekerja sebaik yang mampu dilakukannya dan berharap mendapatkan reward yang sepadan.
3. Kepuasan kerja biasanya dinyatakan dalam sikap, misalnya semakin loyal pada perusahaan, bekerja dengan baik, berdedikasi tinggi pada perusahaan, tertib dan mematuhi peraturan serta sikap-sikap lain yang bersifat positif. (widodo, 2010)

2.2. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya Pengaruh *Communication Climate* Terhadap Kepuasan Kerja merupakan dasar dalam penyusunan penelitian, yang berguna sebagai perbandingan dan rujukan bagi penelitian selanjutnya. Penelitian ini masih mengasumsikan bahwa dimensi brand equity terdiri atas *communication climate*, *organisational integration*, *supervisor communication*, dan kepuasan kerja. Jumlah dimensi sesungguhnya tergantung pada hasil analisis faktor oleh karena itu pembangunan hipotesis di dasarkan pada hasil-hasil studi dari ke 4 dimensi.

2.2.1. Pengaruh *Communication Climate* Terhadap Kepuasan Kerja

Dalam penelitian Wahyunie, *et al.*, (2015) di Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Gunung Mas Kalimantan Tengah dengan responden 33 orang. Hasil penelitian menunjukkan *communication climate* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain dilakukan oleh Navarro (2015) melakukan penelitian di *Cavite State University- NAIC, Bucana, Naic, Cavite*

Philipina dengan responden 58 orang. Hasil penelitian menunjukkan *communication climate* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.2.2. Pengaruh *Organisational Integration* Terhadap Kepuasan Kerja

Dalam Penelitian Yuksel, *et al.*, (2007) melakukan penelitian di Universitas Selcuk Turki dengan responden 505 orang. Hasil menunjukkan *organisational integration* memiliki pengaruh positif signifikan dengan kepuasan kerja. Penelitian lain dilakukan oleh P. Vermeir, *et al.*, (2018) melakukan penelitian di antara perawat ICU di rumah sakit Flemish, Belgia. dengan responden 303 orang. Hasil menunjukkan *organisational integration* memiliki pengaruh positif dengan kepuasan kerja.

2.2.3. Pengaruh *Supervisor Communication* Terhadap Kepuasan Kerja

Dalam penelitian Tasnim dan Akkas, (2016) pada PT. KIA Motor Dubai dengan responden 20 orang. Hasil menunjukkan *supervisory communications* memiliki pengaruh positif dengan kepuasan kerja. Penelitian lain dilakukan oleh Hua dan Omar (2016) melakukan penelitian di hotel Hainan, Cina dengan responden 700 orang. Hasil menunjukkan *supervisory communications* memiliki pengaruh positif signifikan dengan kepuasan kerja.

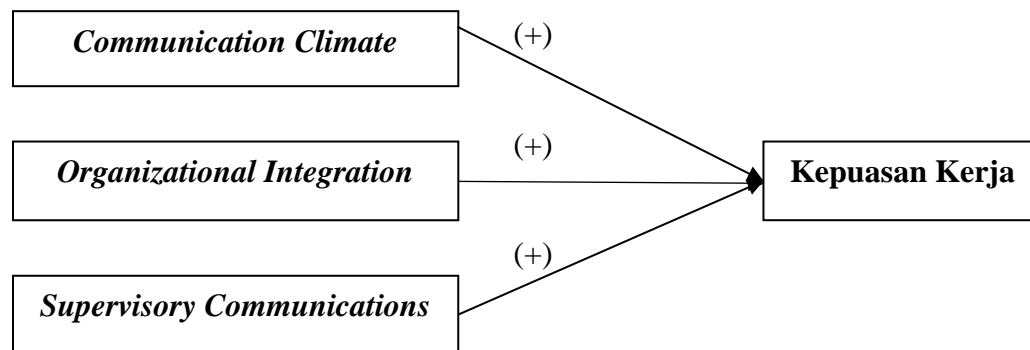
2.3. Kerangka Teoritis

Berdasarkan telaah pada literatur-literatur terkait dan bukti-bukti empiris terdahulu sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, maka selanjutnya disusun sebuah model analisis dimana *communication climate*, *organizational integration* dan *supervisory communications* merupakan variabel bebas. Sedangkan untuk variabel

terikat adalah kepuasan kerja . Peneliti mengharapkan adanya pengaruh positif antara *communication climate*, *organizational integration* dan *supervisory communications* terhadap kepuasan kerja.

2.4. Model Analisis dan Hipotesis

Mengacu pada kerangka teoritis yang penulis susun dapat dikemukakan model analisis seperti yang tercantum pada gambar berikut:



Gambar 2.2. Model Analisis Penelitian

2.4.1. Hipotesis

Berdasarkan penelitian sebelumnya, dan model analisis dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H_1 : *communication climate* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
2. H_2 : *organizational integration* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

3. H₃ : *supervisory communications* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Hipotesis ini juga sangat bergantung pada kondisi lapangan, sehingga sangat mungkin terjadi perubahan jumlah hipotesis.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah *communication climate*, *organizational integration*, *supervisory communications* dan kepuasan kerja serta pengaruh *communication climate*, *organizational integration*, *supervisory communications* terhadap kepuasan kerja.

3.2. Lokasi Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian dengan hipotesis. Peneliti melaksanakan kegiatan penelitian terhadap fakta-fakta yang terjadi saat ini dari suatu populasi karyawan pada bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung.

3.2.1. Gambaran Umum Perusahaan

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. salah satu jenis produk layanan yang sudah dikenal masyarakat yaitu Indonesia Digital Home (Indihome). Indihome merupakan produk layanan digital yang menyediakan internet rumah, telepon rumah dan TV interaktif (IndiHome TV) dengan beragam pilihan paket. Saat ini, jaringan Indihome sudah tersebar di seluruh wilayah

Indonesia, dan terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan internet yang lebih baik bagi masyarakat.

3.2.2. Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Telkom Akses (PTTA) didirikan pada tanggal 12 Desember 2012. PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik maupun Internet Protocol (IP) dengan menggelar 30 *node terra router* dan sekitar 75.000 Km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN) 2015. Sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanannya, Telkom mendirikan PT. Telkom Akses (PTTA). Kehadiran PTTA diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. Selain Instalasi jaringan akses broadband, layanan lain yang diberikan oleh PT Telkom Akses adalah *Network Terminal Equipment (NTE)*, serta Jasa

Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (O&M – Operation & Maintenance) jaringan akses pita lebar.

Dalam perkembangan usaha, kemudian perusahaan ini memiliki wilayah cabang operasi PT. Telkom Akses yang berada di seluruh Kawasan Nusantara yang terbagi dalam lima wilayah operasi, yaitu :

1. Wilayah Operasi Sumatera
2. Wilayah Operasi Jakarta – Banten
3. Wilayah Operasi Jabar – Jateng
4. Wilayah Operasi Jatim – Bali – Mataram – Kupang
5. Wilayah Operasi Kalimantan – Sulawesi – Maluku – Papua

Salah satu jaringan akses broadband yang dimiliki PT. Telekomunikasi Indonesia yang diketahui masyarakat yaitu Indonesia Digital Home (Indihome). Namun, jauh dari sebelum Indihome diluncurkan, Telkom membuat layanan akses broadband yaitu Speedy, Groovia dan Felxi. Ketiga layanan tersebut terpisah dari segi pengelola, manajemen dan pembayaran sehingga pelanggan membayar satu persatu jika menggunakan ketiga layanan tersebut.

Seiring perkembangan zaman teknologi dari segi akses dan broadband, maka PT. Telkom Indonesia resmi meluncurkan Indihome pada tahun 2015. Indihome juga merupakan salah satu program dari proyek utama Telkom yaitu Indonesia Digital Network pada tahun 2015. Dalam penyelenggaraannya, Telkom menggandeng sejumlah pengembang teknologi telekomunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital Bersama PTTA.

Sejak hadirnya Indihome, pelanggan yang berlangganan paket internet Speedy satu persatu diminta untuk beralih menggunakan Indihome, karena layanan dagang Speedy akan segera diberhentikan pada tahun 2015. Hingga pada awal tahun 2019 Indihome berhasil melebihi pencapaian targetnya yaitu 5,5 juta pelanggan.

3.3. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 2) metode penelitian deskriptif pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

Dalam penelitian ini, metode penelitian deskriptif yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain yang sudah disebutkan dan peneliti tidak mengubah, menambah atau mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian (Arikunto, 2013: 3).

3.3.1. Unit Analisis

Menurut Arikunto (2013: 187) unit analisis adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh dimensi kepuasan komunikasi yaitu *communication climate*, *organizational integration*, dan *supervisory communications* maka unit analisisnya individu yaitu karyawan bagian teknisi PT. Telkom Akses STO Lembong Bandung.

3.3.2. Populasi dan Sampel

3.3.2.1. Populasi

Sugiyono (2017: 80) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan bagian teknisi PT. Telkom Akses STO Lembong Bandung yang berjumlah 60 orang.

3.3.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2017: 81).

3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel dan Penentuan Ukuran Sampel

3.3.3.1. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2017: 81). Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2017: 82).

3.3.3.2. Penentuan Ukuran Sampel

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian ini menggunakan sampling kepusan komunikasi yang mana jumlah karyawan bagian teknisi PT. Telkom Akses STO Lembong Bandung yang berjumlah 60 orang akan di jadikan sampel menurut Sugiono (2017: 124). Penentuan sampel didasarkan pada beberapa penelitian sejenis. Sampel penelitian yang dilakukan Dahniar *et al.*, (2019) sebanyak 40 responden. (Arifiyani, 2012) melakukan penelitian dengan sampel sebanyak 70 orang responden.

3.3.4. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang penulis peroleh adalah melalui pembagian kuesioner, observasi dan studi pustaka.

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017: 142). Teknik ini membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan penulis untuk mencari data yang sesuai dengan tujuan penulis. Kuesioner yang dibagikan bersifat tertutup. Metode penyebarannya adalah dengan langsung bertatap muka dengan responden. Kuesioner yang dibagikan terdiri atas dua bagian, bagian pertama adalah identitas responden dan bagian kedua adalah pertanyaan atau pernyataan mengenai *communication climate*, *organizational integration*, *supervisory communications* dan kepuasan kerja.

b. Observasi

Observasi adalah sebagai teknik pengumpulan data dan mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner (Sugiyono, 2017: 145).

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode yang dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen referensi yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan (Sujarweni, 2015: 95).

3.3.5. Jenis Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain:

a. Sumber Primer

Sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017: 137). Proses pemerolehan data berasal dari kuesioner yang dibagikan dan diisi secara langsung oleh responden dari objek penelitian.

b. Sumber Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017: 137). Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi atau perusahaan, internet, studi pustaka, penelitian terdahulu dan artikel yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.3.6. Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel *independent* dan variabel *dependent*. Menurut Sugiyono (2017: 39), variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Variabel *independent* atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau *independent* adalah dimensi kepuasan komunikasi.
2. Variabel *dependent* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan kerja.

Tabel 3.1. Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Jumlah Item
1.	<i>Communication climate</i>	<i>Communication climate</i> adalah mengacu pada komunikasi pribadi dan juga komunikasi organisasi. Termasuk sejauh mana stimulasi komunikasi dan memotivasi karyawan untuk memenuhi tujuan organisasi	memotivasi antusiasme karyawan menjadi bagian penting	1,2
			menerima informasi tepat waktu	3

		dan sejauh mana itu membuat mereka mengidentifikasi diri dengan organisasi. Di sisi lain, ini termasuk perkiraan sikap terhadap komunikasi yang sehat dalam organisasi (Down dan Hazen, 1977).	konflik ditangani dengan tepat melalui saluran komunikasi yang tepat	4
2.	<i>Organizational integration</i>	<i>Organizational integration</i> adalah mengacu pada kepuasan yang dimiliki karyawan berkaitan dengan informasi yang mereka terima tentang organisasi dan lingkungan kerja langsung. ini termasuk kebijakan antar departemen, dan rencana, kebutuhan individu pekerjaan masing-masing individu dan tanggung jawab, dan berita tentang rekan kerja dan pribadi lainnya (Down dan Hazen, 1977)	kemajuan dalam pekerjaan	5, 6, 7
			informasi mengenai gaji dan tunjangan karyawan	8
3.	<i>Supervisory communications</i>	Komunikasi dengan atasan mengacu pada sejauh mana atasan dipandang sebagai pendengar dan seberapa baik mereka memperhatikan karyawan, serta mengukur sejauh mana pengawas menawarkan bimbingan berkualitas dengan menyelesaikan masalah di tempat kerja (Down dan Hazen, 1977)	Leader memperhatikan dan memberi panduan dalam menyelesaikan masalah	9,10
			Kepercayaan leader terhadap karyawan	11
			Keterbukaan leader atas ide dan gagasan karyawan	12

1.	Kepuasan kerja	kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Putri dan Kusumastuti, 2014).	Kepuasan kerja secara umum	13
----	----------------	--	----------------------------	----

3.3.7. Instrumen Pengukuran

Instrumen pengukuran untuk kepuasan komunikasi dengan 3 dimensi yaitu *communication climate*, *organizational integration* dan *supervisory communications* mengadaptasi dari instrumen yang dikembangkan oleh Downs dan Hazen (1977) yang terdiri 12 pernyataan. Sedangkan instrumen pengukuran untuk kepuasan kerja mengadaptasi dari instrumen yang dikembangkan oleh Dewar dan Werbel (1979) yang terdiri dari 1 pertanyaan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Sugiyono (2017: 93) mengemukakan, bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif. Pertanyaan dan pertanyaan tersebut di beri bobot sebagai berikut :

Tabel 3.2. Skala Pengukuran Variabel

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1
Tidak Memuaskan (TM)	2
Kurang Memuaskan (KM)	3
Netral (N)	4
Agak Memuaskan (AM)	5
Memuaskan (M)	6
Sangat Memuaskan (SM)	7

Sumber : Sugiyono (2014 : 132)

3.3.8. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran

Instrumen pengukuran atau kuesioner merupakan hasil adaptasi, maka sebelum digunakan untuk analisis instrumen pengukuran, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Dalam penelitian ini untuk melakukan pengujian kualitas instrumen pengukuran, penulis melakukan uji validitas serta uji realibilitas pada penelitian yang dilakukan.

3.3.8.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 267), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Validitas instrumen dapat diketahui melalui pengujian internal. Sebuah instrument mempunyai validitas internal apabila setiap bagian instrument mendukung misi instrument secara keseluruhan, yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas ini bisa menggunakan korelasi *product-moment* dari pearson. Rumus korelasi person adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2017:267).

$$r_{xy} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2] [n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan : r_{xy} = Indeks korelasi

n = Jumlah sampel

x = Skor variabel

y = Skor total dari variabel

Selanjutnya apakah setiap butir dalam instrumen itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Jika $r_{xy} > 0,30$ maka item-item pernyataan dari instrumen tersebut dinyatakan valid (Sugiyono, 2017:126).

3.3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji instrumen dan hasil penelitian agar data tetap konsisten dalam berbagai waktu yang berbeda sehingga data dapat di percaya dan diandalkan. Dengan demikian instrumen yang reliabel berarti instrumen yang sudah digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama dan menghasilkan data yang sama. Kemudian hasil penelitian yang reliabel adalah hasil penelitian yang terdapat kesamaan dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2017: 268).

Teknik pengujian reliabilitas dapat menggunakan rumus *cronbach alpha* yaitu sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan : r_{11} = Reabilitas Instrumen
 K = Jumlah item instrumen
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians item
 σ_t^2 = Varians total

Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

3.3.9. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif di dasarkan pada skala penilaian yang dicari dengan cara menentukan rentang skala dengan menggunakan rumus rentang skala (Umar, 2014 : 164) yaitu sebagai berikut :

$$Rs = \frac{n(m-1)}{1}$$

Keterangan : Rs = Rentang Skala
 m = Jumlah alternatif jawaban tiap item
 n = Jumlah sampel

Instrumen untuk mengukur variabel *communication climate*, *organizational integration*, *supervisory communications* dan kepuasan kerja jumlah alternatif jawaban setiap itemnya sama, maka perhitungannya pun sama pula. Perhitungan rentang skala

variabel *communication climate*, *organizational integration* dan *supervisory communications* yaitu :

$$Rs \frac{60 (7 - 1)}{7} = 51$$

Skor yang paling rendah yaitu :

$$60 \times 1 = 60$$

Skor yang paling tinggi yaitu :

$$60 \times 7 = 420$$

Dari perhitungan di atas, rentang skala untuk variabel *communication climate*, *organizational integration*, *supervisory communications* dan kepuasan kerja adalah 51, dengan skor yang paling rendah adalah 60 dan skor yang paling tinggi 420.

Tabel Tabel 3.3. di bawah ini menjelaskan kriteria yang digunakan untuk mengukur *communication climate*, *organizational integration*, *supervisory communications* dan kepuasan kerja yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.3. Skala Pengukuran variabel

Skor	Kriteria
60 – 111	Sangat Rendah
112 – 163	Rendah
164 – 214	Agak Rendah
215 – 265	Netral
266 – 316	Agak Tinggi
317 – 367	Tinggi
368 – 420	Sangat Tinggi

3.3.10. Rata-rata dan Deviasi Standar

Seberapa jauh nilai pengamatan tersebar di sekitar nilai rata-rata, dinamakan variasi atau disperse dari data. Ukuran variasi banyak jenisnya, tetapi yang sering dipergunakan adalah *variance* atau standar deviasi. Standar deviasi adalah akar dari *variance*, yaitu :

$$s = \sqrt{Vx}$$

$$s = \frac{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2}}{n(-1)}$$

Keterangan : Vx = *Variance*
 X_i = Nilai pengamatan ke-i
 N = Jumlah pengamatan
 S = Standar deviasi

3.3.10.1. Analisis Korelasi

Menurut Ridwan (2015: 227), analisis korelasi digunakan untuk mencari hubungan variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien korelasi akan terdapat dalam baris $-1 \leq r \leq +1$, yang akan menghasilkan kemungkinan sebagai berikut :

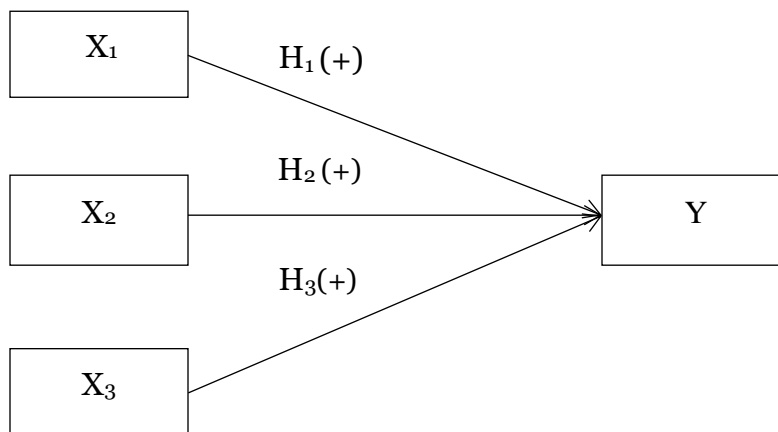
1. r bernilai positif, menunjukkan adanya pengaruh yang positif atau adanya korelasi langsung antara dua variabel yang diuji. Artinya bila variabel X bernilai kecil, maka akan berpasangan dengan variabel Y yang bernilai kecil juga, dan sebaliknya jika variabel X bernilai besar pula. $r = +1$ atau mendekati $+1$, dua variabel yang diteliti akan sangat kuat secara positif.

2. r bernilai negatif, ini menyatakan bahwa terjadi korelasi negatif atau korelasi invers antar dua variabel yang diteliti. Artinya bila variabel X bernilai kecil, maka akan berpengaruh dengan variabel Y yang bernilai kecil juga, dan sebaliknya jika variabel X bernilai lebih besar, maka akan berpasangan dengan variabel Y yang besar pula. Jika $r = -1$ atau mendekati -1 , maka korelasi tiga variabel yang diteliti akan sangat kuat secara negatif.
3. $r = 0$, atau mendekati 0 , artinya bahwa korelasi antara tiga dimensi yang diteliti lemah atau bahkan tidak ada korelasi sama sekali.

3.3.11. Pengujian Hipotesis

Model pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Regresi berganda merupakan analisis regresi, di mana beberapa variabel eksplanatori digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependent (Setiawan dan Ritonga, 2011: 50).

Berdasarkan pada keterangan di atas, maka dapat digambarkan model analisis sebagai berikut:



Keterangan :

X_1 = *Communication climate*

X_2 = *organizational integration*

X_3 = *Supervisor communication*

Y = Kepuasan Kerja

Data diuji menggunakan model regresi berganda yaitu dimana beberapa variabel eksplanatori digunakan untuk memprediksi nilai variabel *dependent* (Setiawan dan Ritonga, 2011: 50).

Dalam penelitian ini, uji-*t* digunakan untuk mengukur kuatnya pengaruh atau signifikansi yang ditimbulkan oleh masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara parsial atau terpisah (Riduwan, 2015: 229).

3.3.11.1. Uji Parsial (Uji-*t*)

Dalam penelitian ini, uji-*t* digunakan untuk mengukur kuatnya pengaruh atau signifikansi yang ditimbulkan oleh masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara parsial atau terpisah (Riduwan, 2015: 229).

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

1. *Communication climate*

$H_0 : b_1 = 0$, *Communication climate* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

$H_a : b_1 > 0$, *Communication climate* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja.

2. *Organizational integration*

$H_0 : b_2 = 0$, *Organizational integration* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja

$H_a : b_2 > 0$, *Organizational integration* mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. *Supervisory communications*

$H_0 : b_3 = 0$, *Supervisory communications* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja

$H_a : b_3 > 0$, *Supervisory communications* mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan kerja

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$.

1. Jika angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 tidak ditolak
2. Jika angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak

3.3.11.2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel *independent* dalam menjalankan variasi variabel *dependent* sangat terbatas (Riduwan, 2015: 228). Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi yaitu sebagai berikut :

$$Kd = R^2 \times 100$$

Dimana: Kd = Koefisien determinasi

R² = Koefisien korelasi ganda

Nilai Kd diatas menunjukkan berapa besar persen suatu variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden

Kuesioner yang di bagikan pada Bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung melalui *google form* sebesar 60 kuesioner. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian.

4.1.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1. Profil Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
Perempuan	16	26,7
Laki-laki	44	73,3
Total	60	100,0

Sumber : Data diolah peneliti 2020

Dari hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.1 didapatkan informasi bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 44 orang atau 73,3% dan responden yang memiliki jenis kelamin perempuan dengan jumlah 16 atau 26,7%.

4.1.2. Profil Responden berdasarkan Usia

Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2. Profil Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persen (%)
20 – 30	37	61,6
31 – 41	15	25,2
42 – 52	7	11,6
53 – 60	1	1,6
Total	60	100,0

Sumber : Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.2 di atas menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan usia pada Bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung, diketahui bahwa 61,6% atau 37 orang responden berusia antara 20-30 tahun. 25,2% atau 15 orang responden berusia antara 31-41 tahun. 11,6% atau 7 orang responden berusia antara 42-52 tahun. 1,6% atau 1 orang responden berusia antara 53-60 tahun.

4.1.3. Profil Responden berdasarkan Status Marital

Penyajian data responden berdasarkan status marital dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3. Profil Berdasarkan Status Marital

Status Marital	Jumlah	Persen (%)
Sudah Menikah	32	53,3
Belum Menikah	25	41,7
Pernah Menikah	3	5,0
Total	60	100,0

Sumber : Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.3 di atas menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan status marital pada Bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung diketahui bahwa 53,3% atau 32 orang responden berstatus menikah. 41,7% atau 25 orang responden berstatus belum menikah, 5,0% atau 3 orang responden berstatus pernah menikah.

4.1.4. Profil Responden berdasarkan Profesi

Penyajian data responden berdasarkan Profesi dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4. Profil Berdasarkan profesi

Profesi	Jumlah	Persen (%)
<i>Provisioning</i>	27	45,0
<i>Assurance</i>	33	55,0
Total	60	100,0

Sumber : Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.4. di atas menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan profesi pada Bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung diketahui bahwa 55,0% atau 33 orang responden berprofesi *assurance* (teknisi perbaikan jaringan). 45,0% atau 27 orang responden berprofesi *provisioning* (teknisi pemasangan baru).

4.1.5. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Penyajian data responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5. Profil Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
SMA/Sederajat	38	63,3
Diploma	5	8,3
Sarjana	15	25,0
Lainnya	2	3,3
Total	60	100,0

Sumber : Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.5 di atas menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan pendidikan pada Bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung diketahui bahwa 63,3% atau 38 orang responden berpendidikan SMA/Sederajat. 8,3% atau 5 orang responden berpendidikan diploma. 25,0% atau 15 orang responden berpendidikan sarjana. 3,3% atau 2 orang responden berpendidikan lainnya.

4.1.6. Profil Responden berdasarkan Lama Kerja

Penyajian data responden berdasarkan lama kerja dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6. Profil Berdasarkan Lama Kerja

Lama Kerja	Jumlah	Persen (%)
Kurang dari 3 tahun	6	10,0
3 - 7 tahun	41	68,3
7 Tahun lebih	13	21,7
Total	60	100,0

Sumber : Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.6 di atas menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan lama kerja pada Bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung diketahui bahwa 10,0% atau 6 orang responden yang bekerja kurang dari 3 tahun. 68,3% atau 41 orang

responden yang bekerja 3–7 tahun, 21,7% atau 13 orang responden yang bekerja lebih dari 7 tahun.

4.2. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran

Pengujian kualitas instrumen berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 60 responden melalui penyebaran kuesioner. Total pernyataan untuk dimensi *communication climate* terdiri dari 4 pernyataan, *organisational integration* terdiri dari 4 pernyataan, *supervisor communication* terdiri dari 4 pernyataan, dan 1 pernyataan untuk variabel kepuasan kerja. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan ketiga instrumen pengukuran yakni dimensi *communication climate*, *organisational integration*, dan *supervisor communication*.

4.2.1. Uji Validitas

Instrumen dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi $> 0,30$, sedangkan jika nilai koefisien korelasi $< 0,30$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.7. Uji Validitas *Communication Climate*

Pernyataan	Koefisien	Kriteria	Keterangan
<i>Communication Climate 1</i>	0,897	$> 0,30$	Valid
<i>Communication Climate 2</i>	0,928	$> 0,30$	Valid
<i>Communication Climate 3</i>	0,900	$> 0,30$	Valid
<i>Communication Climate 4</i>	0,905	$> 0,30$	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan atau item untuk variabel *communication climate* yang diajukan pada responden adalah valid dan seluruh pernyataan tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya, karena besar koefisien

korelasi item berada pada nilai yang memenuhi persyaratan yaitu lebih besar dari 0,30 dengan rentang koefisien korelasi yaitu 0,897 – 0,928.

Tabel 4.8. Uji Validitas *Organisational Integration*

Pernyataan	Koefisien	Kriteria	Keterangan
<i>Organisational Integration 1</i>	0,812	> 0,30	Valid
<i>Organisational Integration 2</i>	0,862	> 0,30	Valid
<i>Organisational Integration 3</i>	0,763	> 0,30	Valid
<i>Organisational Integration 4</i>	0,731	> 0,30	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan atau item untuk variabel *organisational integration* yang diajukan pada responden adalah valid dan seluruh pernyataan tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya, karena besar koefisien korelasi item berada pada nilai yang memenuhi persyaratan yaitu lebih besar dari 0,30 dengan rentang koefisien korelasi yaitu 0,731 - 0,862.

Tabel 4.9. Uji Validitas *Supervisor Communication*

Pernyataan	Koefisien	Kriteria	Keterangan
<i>Supervisor Communication 1</i>	0,911	> 0,30	Valid
<i>Supervisor Communication 2</i>	0,905	> 0,30	Valid
<i>Supervisor Communication 3</i>	0,836	> 0,30	Valid
<i>Supervisor Communication 4</i>	0,910	> 0,30	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan atau item untuk variabel *supervisor communication* yang diajukan pada responden adalah valid dan seluruh pernyataan tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya, karena besar koefisien

korelasi item berada pada nilai yang memenuhi persyaratan yaitu lebih besar dari 0,30 dengan rentang koefisien korelasi yaitu 0,836 - 0,911.

Untuk variabel kepuasan kerja tidak dapat di uji validitas karena memiliki 1 pertanyaan atau item yang diajukan pada responden. Karena syarat untuk uji validitas harus lebih dari satu pertanyaan atau item.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan, pengujian reliabilitas dengan teknik *cronbach alpha* mengacu pada kriteria bahwa nilai koefisien yang diperoleh harus lebih besar dari pada 0,60. Hasil analisis untuk uji reliabilitas terhadap instrumen data kuesioner dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 4.10. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
<i>Communication Climate</i>	0,928	>0,60	Reliabel
<i>Organisational Integration</i>	0,791	>0,60	Reliabel
<i>Supervisor Communication</i>	0,911	>0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Hasil perhitungan pada pengujian tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien untuk instrumen *communication climate* sebesar 0,928, nilai koefisien untuk instrumen *organisational integration* yaitu sebesar 0,791, nilai koefisien untuk instrumen *supervisor communication* yaitu sebesar 0,911, dan untuk variabel kepuasan kerja tidak dapat di uji reliabilitas karena memiliki 1 pertanyaan atau item yang diajukan pada responden. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen pengukuran *communication climate*, *organisational integration*, *supervisor communication*, dan

kepuasan kerja memiliki nilai *cronbach alpha* di atas 0,60 yang berarti keempat instrumen tersebut reliabel.

4.3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara jelas gambaran mengenai variabel *communication climate*, *organisational integration*, *supervisor communication*, dan kepuasan kerja berdasarkan tanggapan responden.

Adapun rentang skor yang digunakan untuk penilaian tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11. Kriteria Pengukuran Variabel

Skor	Kriteria
60 – 111	Sangat Rendah
112 – 163	Rendah
164 – 214	Agak Rendah
215 – 265	Netral
266 – 316	Agak Tinggi
317 – 367	Tinggi
368 – 420	Sangat Tinggi

Dengan membandingkan nilai bobot jawaban responden dengan nilai bobot standar tersebut, maka diketahui gambaran responden berdasarkan masing-masing variabel baik itu *communication climate*, *organisational integration*, *supervisor communication*, dan kepuasan kerja apakah tergolong sangat tinggi, tinggi, agak tinggi, sedang, agak rendah, rendah, atau sangat rendah.

4.3.1. Tanggapan Responden

4.3.1.1. *Communication Climate*

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner *communication climate* adalah sebanyak 4 pernyataan. Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut.

Tabel 4.12. Memotivasi dan Merangsang Antusiasme

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	1,7	1
2	0	0,0	0
3	1	1,7	3
4	10	16,7	40
5	20	33,3	100
6	21	35,0	126
7	7	11,7	49
Total	60	100,0	319
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan memotivasi dan merangsang antusiasme berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 319 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung mendapatkan motivasi dan antusiasme untuk mencapai tujuan Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung.

Tabel 4.13. Komunikasi Mendorong Menjadi Bagian Penting

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	1,7	1
2	1	1,7	2
3	1	1,7	3
4	14	23,3	56
5	11	18,3	55
6	22	36,7	132
7	10	16,7	70
Total	60	100,0	319
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan komunikasi mendorong menjadi bagian penting berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 319 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung mendapatkan dorongan komunikasi untuk menjadi bagian penting di Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung.

Tabel 4.14. Menerima Informasi Tepat Waktu

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	1,7	1
2	0	0,0	0
3	3	5,0	9
4	15	25,0	60
5	9	15,0	45
6	23	38,3	138
7	9	15,0	63
Total	60	100,0	316
Kriteria	Agak Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan menerima informasi tepat waktu berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 316 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Agak Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung dapat menerima informasi tepat waktu yang diperlukan untuk melakukan pekerjaannya.

Tabel 4.15. Konflik Ditangani Melalui Saluran Komunikasi

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	1,7	1
2	0	0,0	0
3	2	3,3	6
4	14	23,3	56
5	15	25,0	75
6	19	31,7	114
7	9	15,0	63
Total	60	100,0	315
Kriteria	Agak Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan konflik ditangani melalui saluran komunikasi berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 341 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Agak Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung dapat menangani konflik dengan tepat melalui saluran komunikasi yang tepat.

Tabel 4.16. Resume Total Skor *Communication Climate*

Item	Skor	Kriteria
Memotivasi dan Merangsang Antusiasme	319,0	Tinggi
Komunikasi Mendorong Menjadi Bagian Penting	319,0	Tinggi
Menerima Informasi Tepat Waktu	316,0	Agak Tinggi
Konflik Ditangani Melalui Saluran Komunikasi	315,0	Agak Tinggi
Rata-Rata	317,2	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Sesuai dengan data pada tabel 4.17 dapat dilihat skor tertinggi untuk dimensi *communication climate* adalah sebesar 319,0 pada item memotivasi dan merangsang antusiasme dan komunikasi mendorong menjadi bagian penting. Skor terendah sebesar 315,0 yaitu pada item konflik ditangani melalui saluran komunikasi. Hasil perhitungan rata-rata adalah 317,2 skor tersebut berada pada rentang 315 – 319 atau berada pada kriteria “Tinggi”, maka dapat di katakan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung memiliki tingkat kepuasan terhadap *communication climate* yang tinggi.

4.3.1.2. Organisational Integration

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner *organisational integration* adalah sebanyak 4 pernyataan. Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut.

Tabel 4.17. Informasi Mengenai Kemajuan Dalam Pekerjaan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	0	0,0	0
2	0	0,0	0
3	2	3,3	6
4	12	20,0	48
5	9	15,0	45
6	25	41,7	150
7	12	20,0	84
Total	60	100,0	333
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan informasi mengenai kemajuan dalam pekerjaan berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 333 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung dapat memahami informasi mengenai kemajuan dalam pekerjaannya.

Tabel 4.18. Informasi Mengenai Kebijakan dan Tujuan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	0	0,0	0
2	0	0,0	0
3	5	8,3	15
4	10	16,7	40
5	8	13,3	40
6	28	46,7	168

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
7	9	15,0	63
Total	60	100,0	326
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan informasi mengenai kebijakan dan tujuan berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 326 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung dapat memahami informasi mengenai kebijakan dan tujuan Div. Technician CCAN.

Tabel 4.19. Informasi Mengenai Persyaratan Dalam Pekerjaan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	0	0,0	0
2	0	0,0	0
3	2	3,3	6
4	9	15,0	36
5	14	23,3	70
6	26	43,3	156
7	9	15,0	63
Total	60	100,0	331
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan informasi mengenai persyaratan dalam pekerjaan berada pada nilai yang termasuk ke

dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 331 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung dapat memahami informasi mengenai persyaratan dalam pekerjaannya.

Tabel 4.20. Informasi Mengenai Gaji Dan Tunjangan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	0	0,0	0
2	4	6,7	8
3	7	11,7	21
4	8	13,3	32
5	12	20,0	60
6	23	38,3	138
7	6	10,0	42
Total	60	100,0	301
Kriteria	Agak Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan informasi mengenai gaji dan tunjangan berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 301 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Agak Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung dapat memahami informasi mengenai gaji dan tunjangan dalam pekerjaannya.

Tabel 4.21. Resume Total Skor *Organisational Integration*

Item	Skor	Kriteria
Informasi Mengenai Kemajuan Dalam Pekerjaan	333,0	Tinggi
Informasi Mengenai Kebijakan dan Tujuan	326,0	Tinggi
Informasi Mengenai Persyaratan Dalam Pekerjaan	331,0	Tinggi
Informasi Mengenai Gaji Dan Tunjangan	301,0	Agak Tinggi
Rata-Rata	322,7	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Sesuai dengan data pada tabel 4.17 dapat dilihat skor tertinggi untuk dimensi *organisational integration* adalah sebesar 333,0 pada item informasi mengenai kemajuan dalam pekerjaan. Skor terendah sebesar 301,0 yaitu pada item informasi mengenai gaji dan tunjangan. Hasil perhitungan rata-rata adalah 322,7 skor tersebut berada pada rentang 301–333 atau berada pada kriteria “Tinggi”, maka dapat dikatakan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung memiliki tingkat kepuasan terhadap *organisational integration* yang tinggi.

4.3.1.3. Supervisor Communication

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner *supervisor communication* adalah sebanyak 4 pernyataan. Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut.

Tabel 4.22. Leader Mendengarkan dan Memperhatikan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	1,7	1
2	2	3,3	4
3	4	6,7	12

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
4	11	18,3	44
5	14	23,3	70
6	20	33,3	120
7	8	13,3	56
Total	60	100,0	307
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan leader mendengarkan dan memperhatikan berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 307 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung diperhatikan dan didengar oleh leader.

Tabel 4.23. Leader Memberikan Panduan Dalam Menyelesaikan Masalah

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	2	3,3	2
2	0	0	0
3	4	6,7	12
4	11	18,3	44
5	13	21,7	65
6	24	40,0	144
7	6	10,0	42
Total	60	100,0	309
Kriteria	Agak Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan leader memberikan panduan dalam menyelesaikan masalah berada pada nilai yang

termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 309 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria agak tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung mendapatkan panduan dalam menyelesaikan masalah oleh leader.

Tabel 4.24. Kepercayaan Leader

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	0	0,0	0
2	0	0,0	0
3	3	5,0	9
4	8	13,3	32
5	6	10,0	30
6	31	51,7	186
7	12	20,0	84
Total	60	100,0	341
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan kepercayaan leader berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 341 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung mendapatkan kepercayaan leader.

Tabel 4.25. Keterbukaan Leader Atas Ide dan Gagasan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	0	0,0	0
2	1	1,7	2
3	2	3,3	6

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
4	8	13,3	32
5	15	25,0	75
6	22	36,7	132
7	12	20,0	84
Total	60	100,0	331
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan keterbukaan leader atas ide dan gagasan berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 301 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung dapat memberikan ide dan gagasan terhadap leader.

Tabel 4.26. Resume Total Skor *Supervisor Communication*

Item	Skor	Kriteria
Leader Mendengarkan dan Memperhatikan	307	Agak Tinggi
Leader Memberikan Panduan Dalam Menyelesaikan Masalah	309	Agak Tinggi
Kepercayaan Leader	341	Tinggi
Keterbukaan Leader Atas Ide dan Gagasan	331	Tinggi
Rata-Rata	322	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Sesuai dengan data pada tabel 4.17 dapat dilihat skor tertinggi untuk dimensi *supervisor communication* adalah sebesar 341 pada item kepercayaan leader. Skor terendah sebesar 307 yaitu pada item leader mendengarkan dan memperhatikan. Hasil

perhitungan rata-rata adalah 322 skor tersebut berada pada rentang 307 – 341 atau berada pada kriteria “Tinggi”, maka dapat di katakan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung memiliki tingkat kepuasan terhadap *supervisor communication* yang tinggi.

4.3.1.4. Kepuasan Kerja

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner kepuasan kerja adalah sebanyak 4 pernyataan. Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut.

Tabel 4.27. Tingkat Kepuasan Kerja Secara Umum

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	0	0,0	0
2	0	0,0	0
3	1	1,7	3
4	11	18,3	44
5	12	20,0	60
6	24	40,0	144
7	12	20,0	84
Total	60	100,0	335
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan reponden terhadap pernyataan tingkat kepuasan kerja secara umum berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang tinggi, dengan total skor sebesar 335 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria “Tinggi”. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Div.

Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung secara umum puas terhadap tingkat kepuasan kerja di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung.

Tabel 4.28. Resume Total Skor Kepuasan Kerja

Item	Skor	Kriteria
Tingkat Kepuasan Kerja Secara Umum	335	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Sesuai dengan data pada tabel 4.29 dapat dilihat skor untuk dimensi kepuasan kerja adalah sebesar 335 pada item tingkat kepuasan kerja secara umum. Hasil perhitungan dimensi kepuasan kerja adalah 335 skor tersebut berada pada kriteria “Tinggi”, maka dapat di katakan bahwa karyawan di bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi secara umum.

4.4. Rata-rata, Deviasi Standar dan Korelasi antar Variabel

4.4.1. Rata-rata dan Deviasi Standar

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, didapatkan hasil dari perhitungan rata-rata dan deviasi standar yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 4.29. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Mean	Std. Deviation
<i>Communication Climate</i>	60	5,2875	1,11787
<i>Organisational Integration</i>	60	5,3792	0,94049
<i>Supervisor Communication</i>	60	5,3667	1,10896
Kepuasan Kerja	60	5,5833	1,06232

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Pada tabel 4.30. dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tertinggi dalam penelitian ini yaitu variabel kepuasan kerja sebesar 5,5833 dan terendah yaitu dimensi

communication climate sebesar 5,2875. Sedangkan untuk rata-rata dimensi *communication climate*, *organisational integration*, *supervisor communication*, dan kepuasan kerja yaitu sebesar 5,4041.

Nilai deviasi standar setiap variabel, angka tertinggi dimiliki oleh variabel *communication climate* yaitu sebesar 1,11787 dan angka terendah dimiliki oleh dimensi *organisational integration* yaitu sebesar 0,94049. Dengan ini menunjukkan semakin tinggi nilai deviasi standar maka semakin tidak stabil variabel tersebut.

4.4.2. Korelasi antar Variabel

Perhitungan korelasi digunakan untuk melihat keeratan hubungan antar variabel yang dikaji. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *pearson correlation*. Hasil dari perhitungan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.30. Korelasi antar Variabel

		<i>Com. Climate</i>	<i>Org. Integration</i>	<i>Supervisor Com.</i>	Kep. Ker.
<i>Com. Climate</i>	Pearson Correlation	1	0,739	0,682	0,599
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000
	N	60	60	60	60
<i>Org. Integration</i>	Pearson Correlation	0,739	1	0,563	0,606
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
	N	60	60	60	60
<i>Supervisor Com.</i>	Pearson Correlation	0,682	0,563	1	0,535
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000
	N	60	60	60	60

		<i>Com. Climate</i>	<i>Org. Integration</i>	<i>Supervisor Com.</i>	Kep. Ker.
Kep. Ker.	Pearson Correlation	0,599	0,606	0,535	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	60	60	60	60

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.31. didapat koefisien korelasi antara *communication climate*, *organisational integration*, dan *supervisor communication* diukur dengan variabel kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Besar korelasi antara variabel *communication climate* dengan kepuasan kerja adalah 0,599 dan signifikansi pada level 0,000. Karena level signifikan yaitu di bawah 0,05, maka dapat dikatakan bahwa korelasi antara variabel *communication climate* dengan variabel kepuasan kerja adalah positif dan signifikan.
2. Besar korelasi antara variabel *organisational integration* dengan kepuasan kerja adalah 0,606 dan signifikansi pada level 0,000. Karena level signifikan yaitu di bawah 0,05, maka dapat dikatakan bahwa korelasi antara variabel *organisational integration* dengan variabel kepuasan kerja adalah positif dan signifikan.
3. Besar korelasi antara variabel *supervisor communication* dengan kepuasan kerja adalah 0,535 dan signifikansi pada level 0,000. Karena level signifikan yaitu di bawah 0,05, maka dapat dikatakan bahwa korelasi antara variable

supervisor communication dengan variabel kepuasan kerja adalah positif dan signifikan.

4.5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh positif antara variabel *communication climate*, *organisational integration*, *supervisor communication*, dan kepuasan kerja. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, uji statistik yang digunakan adalah uji-*t* atau uji parsial dan koefisien determinasi. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak, sedangkan jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 tidak ditolak.

Tabel 4.31. Uji - *t*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i>	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,443	0,652		2,212	0,031
<i>Communication Climate</i>	0,205	0,161	0,215	1,273	0,208
<i>Organisational Integration</i>	0,378	0,169	0,335	2,236	0,029
<i>Supervisor Communication</i>	0,191	0,132	0,199	1,446	0,154

Sumber: Data diolah peneliti 2020

1. *Communication Climate*

Koefisien regresi untuk variabel *communication climate* adalah sebesar 1,273 dan signifikan pada level 0,208. Karena $0,208 > 0,05$ maka H_0 tidak ditolak dan hipotesis yang diajukan tidak dapat dikonfirmasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *communication climate* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

2. *Organisational Integration*

Koefisien regresi untuk variabel *organisational integration* adalah sebesar 2,236 dan signifikan pada level 0,029. Karena $0,029 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan hipotesis yang diajukan dapat dikonfirmasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *organisational integration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. *Supervisor Communication*

Koefisien regresi untuk variabel *supervisor communication* adalah sebesar 1,446 dan signifikan pada level 0,154. Karena $0,154 > 0,05$ maka H_0 tidak ditolak dan hipotesis yang diajukan tidak dapat dikonfirmasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *supervisor communication* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

4.5.1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variasi kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel *independent*. Koefisien korelasi kuadrat disajikan pada table berikut :

Tabel 4.32. Koefisien Determinasi

R	R Square
0,662 ^a	0,438

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Besarnya koefisien determinasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Kd &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,438 \times 100\% \\ &= 43,8\% \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai koefisien determinasi menyatakan bahwa perubahan-perubahan pada kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel *communication climate*, *organisational integration*, dan *supervisor communication* sebesar 43,8%. Sisanya 56,2% disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar ketiga variabel tersebut yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

4.6. Pembahasan, Implikasi dan Keterbatasan

4.6.1. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan penulis melalui beberapa pengujian seperti beberapa pengujian hipotesis *communication climate*, *organisational integration*, dan *supervisor communication* terhadap kepuasan kerja. Berikut ini dipaparkan penjelasan atas jawaban dari hipotesis penelitian.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa *communication climate*, *organisational integration*, dan *supervisor communication* tidak seluruhnya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sanusi (2012) mendefinisikan *communication climate* sebagai kualitas pengalaman subyektif yang muncul dari persepsi karyawan tentang karakteristik dalam organisasi (Meitisari, *et al.*, 2018). Pengujian untuk pertama menunjukkan hasil bahwa *communication climate* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Navarro (2015) mengungkapkan bahwa *communication climate* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Arni (2005) menunjukkan *communication climate* tidak berpengaruh signifikan menjadikan anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh dengan persaudaraan. Hal ini menyebabkan karyawan dengan kepuasan pada iklim komunikasi kurang puas dengan pekerjaan mereka.

Selanjutnya hasil pengujian untuk kedua menunjukkan hasil bahwa *organisational integration* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh P. Vermeir *et al.* (2018) yang menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan *organizational integration* terhadap kepuasan kerja. Menurut Indrajit (2006) *organizational integration* merupakan sebuah strategi transisi yang terjadi secara alami, bukan dipaksakan oleh satu atau dua kubu kepentingan tertentu. Hal inilah yang sebenarnya menjadi kunci untuk mencairkan ketegangan karyawan yang terjadi dalam setiap proyek penggabungan atau kolaborasi sistem informasi. Sesuai dengan hipotesis yang diajukan sebelumnya *organizational integration* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Maka hasil ini memberi bukti bahwa karyawan pada bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung dapat menerima informasi dengan baik tentang kebijakan atau rencana divisi, kebutuhan dalam pekerjaan, dan memiliki tanggung jawab dalam pekerjaannya.

Terakhir, hasil pengujian untuk ketiga menunjukkan bahwa *supervisor communication* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hua dan Omar (2016) yang menunjukkan

supervisory communications tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut Mulyadi (2007) menunjukkan bahwa faktor yang tidak berpengaruh signifikannya *supervisor communication* disebabkan kesalahan atau penyimpangan yang dilakukan oleh anggota organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung memberikan pengawasan dan perhatiannya terhadap karyawan sangat kurang.

Akan tetapi ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan untuk memperkuat hasil penelitian dapat diadakan penelitian lanjutan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang lain karena *communication climate*, *organisational integration*, dan *supervisor communication* hanya mampu menjelaskan sebesar 43,8% dari kepuasan kerja. Sisanya 56,2% disebabkan oleh faktor-faktor lain seperti dalam penelitian Septerina dan Irawati (2018) bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan dalam penelitian Suryawan dan Andrew (2013) bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

4.6.2. Implikasi

4.6.2.1. Implikasi Teoritis

Pada pembahasan telah disebutkan bahwa dalam penelitian ini ditemukan bahwa *organizational integration* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian, maka model teoritis kepuasan kerja yang sesuai di Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung adalah menggunakan *organisational integration* sebagai prediktor karena pengaruhnya yang signifikan. Adapun *communication*

climate dan *supervisor communication* tidak perlu di pertimbangkan karena tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung.

4.6.2.2 Implikasi Praktis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organisational integration* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Maka dari itu bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung ingin meningkatkan kepuasan kerja karyawan maka harus mempertimbangkan *organisational integration*. hasil penelitian menunjukkan bahwa *organisational integration* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan kerja. Oleh karenanya, peningkatan *organisational integration* diperkirakan akan memberikan pengaruh kualitas kerja dan produktivitas terhadap karyawan.

Adapun *communication climate*, dan *supervisor communication* tidak perlu diperhitungkan karena memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pada Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung .

4.6.3. Keterbatasan

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penelitian ini ada beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Jumlah sampel yang sedikit, yaitu hanya 60 orang responden sehingga penelitian ini tidak dapat di generalisir oleh Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung.

2. Data analisis hanya berdasarkan pada persepsi jawaban responden saja dan tidak melakukan observasi secara langsung.
3. Penelitian ini menggunakan data berupa jawaban responden atas pernyataan yang diajukan pada kuesioner penelitian. Hal ini dapat berimplikasi pada (dua) hal yaitu:
 - a. Responden mungkin menjawab pernyataan tidak secara sungguh-sungguh dan cermat dalam menjawabnya.
 - b. Responden mungkin kurang familiar dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh *communication climate*, *organizational integration*, dan *supervisory communications* terhadap kepuasan kerja bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung dengan jumlah responden 60 orang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum, *communication climate* dikategorikan dalam kriteria tinggi. Penilaian tertinggi yang dipersepsikan oleh responden adalah pada indikator memotivasi dan merangsang antusiasme dan komunikasi mendorong menjadi bagian penting.
2. Secara umum, *organizational integration* dikategorikan dalam kriteria tinggi. Penilaian tertinggi yang dipersepsikan oleh responden adalah pada indikator informasi mengenai kemajuan dalam pekerjaan.
3. Secara umum, *supervisory communications* dikategorikan dalam kriteria sedang. Penilaian tertinggi yang dipersepsikan oleh responden adalah pada indikator kepercayaan leader.
4. Secara umum, kepuasan kerja dikategorikan dalam kriteria tinggi. penilaian tertinggi yang dipersepsikan oleh responden adalah pada indikator tingkat kepuasan kerja secara umum

5. *Communication climate* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung.
6. *Organisational integration* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung.
7. *Supervisory communications* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka penulis mengemukakan saran teoritis dan saran praktis sebagai berikut.

1. Saran Teoritis

Hasil penelitian menunjukkan tidak seluruhnya dimensi-dimensi kepuasan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. *Organisational integration* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, adapun dimensi-dimensi lain di luar ketiga dimensi kepuasan komunikasi tersebut yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini. Maka dari itu disarankan untuk penelitian selanjutnya melibatkan variabel kinerja dan motivasi.

2. Saran Praktis

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan *organisational integration* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Jika manajemen Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung ingin meningkatkan kebijakan divisi dan memiliki tanggungjawab sebaiknya manajemen harus meningkatkan faktor tersebut yaitu *organisational integration*, sehingga kepuasan kerja diharapkan dapat meningkat. Berdasarkan hasil uji *t organisational integration* mempunyai nilai lebih besar dibandingkan nilai lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian, saran-saran yang dapat penulis berikan terhadap manajemen perusahaan khususnya pada manajemen Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung sesuai dengan hasil analisis yang menyatakan bahwa untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pihak manajemen Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung perlu memprioritaskan *organisational integration*. Hasil analisis responden terhadap *organisational integration* terdapat tanggapan responden yang memiliki nilai rendah pada pernyataan “informasi mengenai gaji dan tunjangan” dengan skor sebesar 301. Oleh karena itu pihak manajemen dapat melakukan observasi atau survei secara langsung terhadap *feedback* yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan dan memberikan informasi yang akurat. Upaya ini akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, menciptakan kualitas kerja yang tinggi dan loyalitas terhadap perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sutrisno, Edy. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- widodo. 2010. Model Pengembangan Kepuasan Kerja Dengan Kepuasan Keluarga. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. 17. No. 1 Hal. 61-73.
- Putri, N. E. dan Kusumastuti, R. 2014. Pengaruh Pengembangan Karier Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Tetap Direktorat Human Resources Development Di Kantor Pusat PT Pertamina (Persero). Jurnal Fisip UI.
- Novieka dan Prasetya, A. 2018. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 61 No. 4 Hal. 133-142.
- Manalu, E. L. 2015. Pengaruh Lingkungan kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Paramedis Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru. Jom FEKON. Vol. 2 No. 1. Helmi
- Helmi, T. A. 2014. Kepuasan Kerja Karyawan. Jurnal Kepuasan.
- Downs, C. W., dan Hazen, M. D. 1977. A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. The Journal of Business Communication, 64-73.
- Riyantini, K., & Triyono, A. 2016. Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Dprd Kota Singkawang. Kajian Ilmu Komunikasi. Vol. 46. No. 2 Hal. 223-240.
- Angelia, M. 2013. Iklim Komunikasi dan Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Telkom Divisi Enterprise Medan. Jurnal Ilmu Komunikasi.
- Yantara, J. L. 2015. Analisis Faktor Kepuasan Komunikasi Organisasi di Apartemen Metropolis Surabaya. Jurnal E-Komunikasi. Vol. 3 No. 1
- Pangumpia, F. 2013. Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di bank Prisma Dana Manado. Journal Acta Diurna. Vol. 2 No. 2.
- Meitisari, N., Hanafi, A. dan Wahab, Z. 2018. Analysis on the Effects of Organizational Communication Climate and Career Development toward Employee Performance with Job Satisfaction. International Journal of Scientific and Research Publications. Vol. 8 No. 8.

- Hamid, F. 2011. Urgensi Memahami Iklim Komunikasi Dalam Organisasi. *Komunika*. Vol. 14 No. 1.
- Noormaliya. 2015. Pengaruh Integrasi Organisasi Dan Kematangan Perencanaan Sistem Informasi Terhadap Kesuksesan. Program Studi Akuntansi.
- Ibrahim, M. N., Abdullah, Z., Syed, M. A. dan Yatim, M. A. 2018. Supervisory Communication and Employees' Job Satisfaction in the Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs). *Jurnal Komunikasi*. Jilid 34 No. 4. Hal 285-302.
- Sadiatmi, R., & Kurniawati, Z. (2014). Pengaruh Komunikasi dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia (SPTI) Curug-Tangerang. *Jurnal Aviasi Langit Biru*. Vol. 8 No. 17 Hal. 14-27.
- Norbaiti. 2013. Pengaruh Pengawasan, Kepemimpinan, dan Pelatihan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Spread*. Vol. 3 No. 2 Hal. 125-136.
- Susanty, E. 2012. Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Karyawan Pada Universitas Terbuka. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Vol. 8 No. 2 Hal. 121-134.
- Wahyunie, S., Kanto, S., & Kriyantono, R. 2015. Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Wacana*. Vol. 18 No. 2
- Navarro, L. C. 2015. Communication Climate and Job Satisfaction of Faculty Members at Cavite State University - Naic. *Asia Pacific Journal of Education, Arts and Sciences*. Vol. 1 No. 4.
- Yuksel, A. H., Hamm, B., Weaver, D. H., Shaw, D., Batus, G., Litterst, J. K., 2007. Communication In The Millennium. Hosted by School of Journalism, 190-205.
- P. Vermeir, S. Blot , S. Degroote, D. Vandijck, A. Mariman dan T. Vanacker 2018. Communication satisfaction and job satisfaction among critical care nurses and their impact on burnout and intention to leave: A questionnaire study. *Intensive & Critical Care Nursing*. 48. Hal 21-27.

- Tasnim, M. dan Akkas, A. 2016. Impact of Supervisory Communication Skills on Employee Job Satisfaction: A Case Study on KIA Motors. European Journal of Business and Management. Vol. 9 No. 6 Hal. 82-108.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Afifah, N., Murwaningsih, T. dan Susantiningrum. 2017. Pengaruh Pengawasan dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Surakarta. Jurnal Kepuasan.
- Baharum, S., Sawai, J. P. dan Rathakrishnan, R. B. 2006. Hubungan antara komunikasi dalam organisasi dengan kepuasan kerja, prestasi kerja dan komitmen kerja. Jurnal Komunikasi.
- Cahyanto, B. D. dan Utama, I. M. 2016. Pengaruh Komunikasi Organisasi Danlingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pt. Cakra Tranpor Utama Jimbaran, Bali. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol. 5 No. 5.
- Marcelia, A. S. 2018. Kepuasan Komunikasi Organisasi Siloam Hospitals Surabaya. Jurnal E-Komunikasi, Vol. 6 No. 1.
- Ricciardi, F., Zardini, A. dan Rossignoli, C. 2018. Organizational integration of the IT function: A key enabler of firm capabilities and performance. Journal of Innovation & Knowledge. Hal. 93-107.
- Umar, H. 2014. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi-2. Cetakan ke-13. Jakarta : Rajawali Pers.
- Setiawan, I. A., Ritonga, Ferdiansyah. 2011. Analisis Jalur (Path Analysis) dengan Menggunakan AMOS. Suluh Media, Jakarta.
- Riduwan. 2015. Dasar-Dasar Statistika. Bandung: Alfabeta.
- Rampengan, C. B., Tewal, B., dan Sendow, G. M. 2019. Pengaruh Komunikasi, Pengawasan dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Aryaduta Manado. Jurnal EMBA, Vol. 7 No. 3 Hal. 2999-3008.
- Septerina dan Irawati, R. 2018. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada bagian Produksi di PT. ETOWA PACKAGING INDONESIA. Journal of Applied Business Administration, Vol. 2 No. 1 Hal. 13-19.
- Suryawan, I. N. dan Andrew, R. 2013. Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja. Media Riset Bisnis & Manajemen, Vol. 13 No. 1 Hal. 54-61.

Suyono, Hadi., Dahniar dan Sugiati Tinik. 2019. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Suportif, Komunikasi Horizontal dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kontrak (Studi Pada Karyawan Frontliner PT. Bank Central Asia Tbk Banjarmasin). Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 7, No. 1.

Putri, N. E., & Kusumastuti, R. 2014. Pengaruh Pengembangan Karier Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Tetap Direktorat Human Resources Development Di Kantor Pusat PT Pertamina (Persero). Jurnal Fisip UI.

Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****DATA PRIBADI**

1. Nama Lengkap : Ilham Hediensyah
2. Umur : 24 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 20 Maret 1996
5. Agama : Islam
6. Alamat Rumah : Jl. Cikutra Gg. Sukamenak No. 103/138-A
7. E-mail : ilhamhediensyah@gmail.com
8. No. Handphone : 0812-8733-0886

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

1. 2002 – 2008 : SDN Sukalaksana Bandung
2. 2008 – 2011 : SMP Kartika Siliwangi Bandung
3. 2011 – 2014 : SMK Merdeka Bandung
4. 2018 – 2020 : STIE STAN – Indonesia Mandiri

Lampiran 2: Kuesioner

Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden

Bagian Div. Technician CCAN PT. Telkom Akses Bandung

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STAN Indonesia Manidri Dengan judul “Pengaruh *communication climate*, *organisational integration*, dan *supervisory communications* terhadap kepuasan kerja” (Studi di PT. Telkom Akses Bandung). Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian tersebut.

Data yang dianalisis bersifat agregat, oleh karenanya tidak memunculkan nama Bapak/ibu secara individual. Peneliti menjamin sepenuhnya kerahasiaan isi kuesioner. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Ilham Hediensyah

A. Profil Responden

- a. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
- b. Usia : tahun
- c. Status Marital : 1. Menikah 2. Belum Menikah 3. Pernah Menikah
- d. Profesi : 1. Assurance 2. Provisioning
- e. Pendidikan : 1. SMA/Sederajat 2. Diploma 3. Sarjana
4. Lainnya
- f. Lama Kerja : 1. Kurang dari 3 tahun 2. 3-7 tahun 3. 7 Tahun lebih

B. Kuesioner

Petunjuk Pengisian

Pernyataan-pernyataan berikut berkaitan dengan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan Anda. Tunjukkanlah seberapa puas Anda terhadap jumlah atau kualitas informasi yang Anda peroleh. Lingkarilah angka yang paling sesuai dengan persepsi Anda.

1. Sangat Tidak Memuaskan (**STM**)
2. Tidak Memuaskan (**TM**)
3. Kurang Memuaskan (**KM**)
4. Netral, tidak tahu apakah Tidak Memuaskan atau Memuaskan (**N**)
5. Agak Memuaskan (**AM**)
6. Memuaskan (**M**)
7. Sangat Memuaskan (**SM**)

*COMMUNICATION CLIMATE, ORGANIZATIONAL INTEGRATION DAN
SUPERVISORY COMMUNICATIONS
(ADAPTASI DARI DOWNS DAN HAZEN, 1977)*

No.	Seberapa puaskah Anda terhadap...	STM	TM	KM	N	AM	M	SM
1.	Sejauhmana komunikasi Div. Technician CCAN memotivasi dan merangsang antusiasme untuk mencapai tujuan Div. Technician CCAN	1	2	3	4	5	6	7
2.	Sejauhmana komunikasi PT. Telkom Akses mendorong Anda supaya menjadi bagian penting dari Div. Technician CCAN	1	2	3	4	5	6	7
3.	Sejauhmana anda menerima informasi tepat waktu yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan anda	1	2	3	4	5	6	7
4.	Sejauhmana konflik ditangani dengan tepat melalui saluran komunikasi yang tepat	1	2	3	4	5	6	7
5.	Informasi mengenai kemajuan dalam pekerjaan anda	1	2	3	4	5	6	7

6.	Informasi mengenai kebijakan dan tujuan Div. Technician CCAN	1	2	3	4	5	6	7
7.	Informasi mengenai persyaratan dalam pekerjaan anda	1	2	3	4	5	6	7
8.	Informasi mengenai gaji dan tunjangan karyawan	1	2	3	4	5	6	7
9.	Sejauhmana leader mendengarkan dan memperhatikan anda	1	2	3	4	5	6	7
10.	Sejauhmana leader memberikan panduan dalam menyelesaikan masalah anda	1	2	3	4	5	6	7
11.	Kepercayaan leader terhadap saya	1	2	3	4	5	6	7
12.	Keterbukaan leader atas ide dan gagasan anda	1	2	3	4	5	6	7

KUESIONER KEPUASAN KERJA

(ADAPTASI KEPUASAN KERJA DEWAR DAN WERBEL, 1979)

No.	Seberapa puaskah Anda terhadap...	STM	TM	KM	N	AM	M	SM
1.	Secara umum, saya merasa puas bekerja pada Div. Technician CCAN	1	2	3	4	5	6	7

--- Terima Kasih ---

Lampiran 3: Tanggapan Responden

1. *Communication Climate*

No.	Com. Climate 1	Com. Climate 2	Com. Climate 3	Com. Climate 4	Rata-Rata	Total
1	6	6	6	6	6	24
2	4	4	4	4	4	16
3	5	5	6	6	5.5	22
4	4	4	4	4	4	16
5	5	6	6	6	5.75	23
6	4	5	6	5	5	20
7	6	6	6	5	5.75	23
8	6	6	6	7	6.25	25
9	3	4	3	4	3.5	14
10	5	6	6	5	5.5	22
11	5	6	6	6	5.75	23
12	6	4	4	5	4.75	19
13	5	6	6	5	5.5	22
14	4	4	4	4	4	16
15	6	6	6	6	6	24
16	6	6	5	5	5.5	22
17	6	5	6	4	5.25	21
18	6	7	6	6	6.25	25
19	5	5	7	7	6	24
20	7	6	5	7	6.25	25
21	4	4	4	4	4	16
22	5	5	4	5	4.75	19
23	6	7	7	6	6.5	26
24	6	7	7	6	6.5	26
25	6	6	6	6	6	24
26	6	5	5	6	5.5	22
27	7	7	7	7	7	28
28	6	6	6	6	6	24
29	5	6	4	6	5.25	21
30	5	4	4	3	4	16
31	6	6	6	6	6	24
32	4	4	4	4	4	16

No.	Com. Climate 1	Com. Climate 2	Com. Climate 3	Com. Climate 4	Rata-Rata	Total
33	6	6	6	6	6	24
34	6	6	5	5	5.5	22
35	4	4	4	4	4	16
36	5	5	5	4	4.75	19
37	7	7	7	7	7	28
38	4	4	4	4	4	16
39	7	7	7	7	7	28
40	6	7	6	6	6.25	25
41	7	7	7	7	7	28
42	4	3	5	4	4	16
43	5	6	6	3	5	20
44	4	2	4	4	3.5	14
45	5	6	6	6	5.75	23
46	5	5	5	5	5	20
47	6	4	4	4	4.5	18
48	6	6	6	6	6	24
49	5	4	3	5	4.25	17
50	5	4	4	5	4.5	18
51	7	7	7	7	7	28
52	7	7	7	7	7	28
53	1	1	1	1	1	4
54	5	6	5	5	5.25	21
55	5	5	4	5	4.75	19
56	6	6	6	6	6	24
57	5	5	6	5	5.25	21
58	5	5	6	5	5.25	21
59	6	6	3	4	4.75	19
60	5	4	5	6	5	20

2. Organisational Integration

No.	<i>Org. Integration 1</i>	<i>Org. Integration 2</i>	<i>Org. Integration 3</i>	<i>Org. Integration 4</i>	Rata-Rata	Total
1	6	6	6	6	6	24
2	6	4	4	6	5	20
3	6	6	5	3	5	20
4	4	4	4	5	4.25	17
5	7	6	6	5	6	24
6	6	6	6	6	6	24
7	4	6	4	4	4.5	18
8	6	6	6	6	6	24
9	4	4	3	3	3.5	14
10	6	6	6	4	5.5	22
11	6	6	6	6	6	24
12	4	6	6	4	5	20
13	4	6	6	4	5	20
14	4	4	4	4	4	16
15	4	6	6	6	5.5	22
16	6	6	6	3	5.25	21
17	5	5	4	3	4.25	17
18	6	6	6	5	5.75	23
19	7	4	7	3	5.25	21
20	7	6	5	4	5.5	22
21	3	3	5	2	3.25	13
22	6	5	5	6	5.5	22
23	6	7	6	7	6.5	26
24	6	7	6	7	6.5	26
25	6	6	6	5	5.75	23
26	5	5	4	5	4.75	19
27	7	7	7	7	7	28
28	7	7	7	7	7	28
29	6	5	6	6	5.75	23
30	4	4	3	3	3.5	14
31	6	6	5	6	5.75	23
32	5	4	5	6	5	20

No.	<i>Org. Integration 1</i>	<i>Org. Integration 2</i>	<i>Org. Integration 3</i>	<i>Org. Integration 4</i>	Rata-Rata	Total
33	6	7	6	5	6	24
34	6	5	6	5	5.5	22
35	3	3	4	3	3.25	13
36	6	6	6	2	5	20
37	7	6	7	2	5.5	22
38	6	6	6	6	6	24
39	7	7	7	7	7	28
40	6	6	6	6	6	24
41	7	7	7	6	6.75	27
42	6	6	5	6	5.75	23
43	7	6	6	6	6.25	25
44	4	3	7	2	4	16
45	6	6	6	6	6	24
46	7	5	5	5	5.5	22
47	5	6	6	6	5.75	23
48	6	6	6	6	6	24
49	5	4	4	5	4.5	18
50	5	4	5	4	4.5	18
51	7	7	7	7	7	28
52	7	7	7	6	6.75	27
53	5	3	4	4	4	16
54	5	6	6	5	5.5	22
55	5	4	5	5	4.75	19
56	6	6	6	6	6	24
57	4	5	5	6	5	20
58	4	5	5	6	5	20
59	4	3	5	6	4.5	18
60	6	6	5	5	5.5	22

3. Supervisor Communication

No.	<i>Supervisor Com. 1</i>	<i>Supervisor Com. 2</i>	<i>Supervisor Com. 3</i>	<i>Supervisor Com. 4</i>	Rata-Rata	Total
1	6	6	6	6	6	24
2	4	4	4	4	4	16
3	4	4	6	6	5	20
4	6	6	6	6	6	24
5	6	6	6	6	6	24
6	4	4	6	5	4.75	19
7	6	6	6	6	6	24
8	6	6	6	6	6	24
9	4	3	5	4	4	16
10	6	6	6	5	5.75	23
11	6	6	6	6	6	24
12	4	4	6	4	4.5	18
13	6	6	5	5	5.5	22
14	4	4	4	4	4	16
15	7	6	7	7	6.75	27
16	6	6	6	6	6	24
17	5	6	6	5	5.5	22
18	6	6	6	6	6	24
19	3	1	7	4	3.75	15
20	4	5	6	7	5.5	22
21	2	3	3	3	2.75	11
22	4	5	6	5	5	20
23	5	5	6	5	5.25	21
24	5	5	6	5	5.25	21
25	6	6	6	6	6	24
26	6	6	6	6	6	24
27	7	7	7	7	7	28
28	7	7	7	7	7	28
29	5	5	6	6	5.5	22
30	5	5	7	7	6	24
31	6	6	7	6	6.25	25
32	3	3	4	3	3.25	13
33	7	6	7	7	6.75	27

No.	<i>Supervisor Com. 1</i>	<i>Supervisor Com. 2</i>	<i>Supervisor Com. 3</i>	<i>Supervisor Com. 4</i>	Rata-Rata	Total
34	5	5	5	5	5	20
35	3	5	3	5	4	16
36	3	3	4	5	3.75	15
37	7	7	7	7	7	28
38	6	6	6	6	6	24
39	7	7	7	7	7	28
40	6	6	6	6	6	24
41	7	7	7	7	7	28
42	5	5	5	5	5	20
43	6	6	6	6	6	24
44	2	6	7	7	5.5	22
45	6	6	6	6	6	24
46	6	6	6	6	6	24
47	4	5	4	4	4.25	17
48	6	6	6	6	6	24
49	5	4	6	7	5.5	22
50	5	4	5	5	4.75	19
51	7	7	7	7	7	28
52	4	5	4	4	4.25	17
53	1	1	3	2	1.75	7
54	4	4	4	5	4.25	17
55	5	4	4	4	4.25	17
56	6	6	6	6	6	24
57	5	4	6	5	5	20
58	5	4	6	5	5	20
59	5	5	6	6	5.5	22
60	5	5	5	6	5.25	21

4. Kepuasan Kerja

No.	Kepuasan Kerja	Rata-Rata	Total
1	6	6	6
2	4	4	4
3	6	6	6
4	4	4	4
5	6	6	6
6	6	6	6
7	6	6	6
8	6	6	6
9	5	5	5
10	6	6	6
11	6	6	6
12	4	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	6	6	6
16	5	5	5
17	6	6	6
18	6	6	6
19	5	5	5
20	4	4	4
21	3	3	3
22	7	7	7
23	7	7	7
24	7	7	7
25	5	5	5
26	6	6	6
27	7	7	7
28	6	6	6
29	7	7	7
30	5	5	5
31	6	6	6
32	4	4	4
33	7	7	7
34	6	6	6

No.	Kepuasan Kerja 1	Rata-Rata	Total
35	5	5	5
36	6	6	6
37	7	7	7
38	5	5	5
39	7	7	7
40	6	6	6
41	7	7	7
42	5	5	5
43	6	6	6
44	7	7	7
45	6	6	6
46	5	5	5
47	6	6	6
48	6	6	6
49	5	5	5
50	6	6	6
51	7	7	7
52	7	7	7
53	4	4	4
54	6	6	6
55	4	4	4
56	6	6	6
57	5	5	5
58	5	5	5
59	4	4	4
60	4	4	4

Lampiran 4 :Uji Validitas dan Reabilitas

1. *Communication Climate*

Correlations						
		CC1	CC2	CC3	CC4	TOTALC C
CC1	Pearson Correlation	1	.812**	.698**	.771**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
CC2	Pearson Correlation	.812**	1	.792**	.758**	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
CC3	Pearson Correlation	.698**	.792**	1	.760**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
CC4	Pearson Correlation	.771**	.758**	.760**	1	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
TOTALC C	Pearson Correlation	.897**	.928**	.900**	.905**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	4

2. Organisational Integration

Correlations						
		OI1	OI2	OI3	OI4	TOTAL OI
OI1	Pearson Correlation	1	.644**	.596**	.386**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000
	N	60	60	60	60	60
OI2	Pearson Correlation	.644**	1	.617**	.490**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
OI3	Pearson Correlation	.596**	.617**	1	.306*	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.017	.000
	N	60	60	60	60	60
OI4	Pearson Correlation	.386**	.490**	.306*	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.017		.000
	N	60	60	60	60	60
TOTAL OI	Pearson Correlation	.812**	.862**	.763**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.791	4

3. Supervisor Communication

Correlations						
		SC1	SC2	SC3	SC4	TOTALS P
SC1	Pearson Correlation	1	.826**	.664**	.716**	.911**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
SC2	Pearson Correlation	.826**	1	.587**	.770**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
SC3	Pearson Correlation	.664**	.587**	1	.786**	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60	60
SC4	Pearson Correlation	.716**	.770**	.786**	1	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60
TOTALS P	Pearson Correlation	.911**	.905**	.836**	.910**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	4

Lampiran 5 : Statistik Deskriptif dan Korelasi antar Variabel

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Com. Climate</i>	60	1,00	7,00	5,2875	1,11787
<i>Org. Integration</i>	60	3,25	7,00	5,3792	0,94049
<i>Supervisor Com.</i>	60	1,75	7,00	5,3667	1,10896
Kepuasan Kerja	60	3,00	7,00	5,5833	1,06232
Valid N (listwise) 6	60				

Correlations

		<i>Com. Climate</i>	<i>Org. Integration</i>	<i>Supervisor Com.</i>	<i>Kep. Ker.</i>
<i>Com. Climate</i>	Pearson Correlation	1	0,739	0,682	0,599
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000
	N	60	60	60	60
<i>Org. Integration</i>	Pearson Correlation	0,739	1	0,563	0,606
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
	N	60	60	60	60
<i>Supervisor Com.</i>	Pearson Correlation	0,682	0,563	1	0,535
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000
	N	60	60	60	60
<i>Kep. Ker.</i>	Pearson Correlation	0,599	0,606	0,535	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Lampiran 6 : Uji Regresi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,662 ^a	,438	,408	,81717

Uji - *t* Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i>	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,443	0,652		2,212	0,031
<i>Communication Climate</i>	0,205	0,161	0,215	1,273	0,208
<i>Organisational Integration</i>	0,378	0,169	0,335	2,236	0,029
<i>Supervisor Communication</i>	0,191	0,132	0,199	1,446	0,154

a Dependent Variable: Rata-rata Kepuasan Kerja